***Анкета***

***«Качество и доступность предоставления государственных услуг»***

*Здравствуйте!*

*Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества и доступности предоставления государственных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут.*

*Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются государственной услуги, которую Вы получили в настоящее время.*

*Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа.  Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!*

*Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.*

*Для проверки качества и достоверности анкетирования просим указать номер своего телефона или адрес электронной почты без указания имени*

*Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!*

*1.*                *Каким из способов получения информации о государственной услуге Вы пользовались? Насколько Вы удовлетворены полученной информацией?*

*(отметьте галочкой один вариант ответа в соответствующей строке таблицы)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Источник*  *получения*  *информации* | *В целом удовлетворен(а)* | *В целом не удовлетворен(а)* | *Не обращался(ась) за информацией* | *Не знал(а)*  *о такой возможности* |
| *по телефону* |  |  |  |  |
| *при личном обращении* |  |  |  |  |
| *через письменное обращение* |  |  |  |  |
| *с информационных стендов, расположенных в месте предоставления государственной услуги* |  |  |  |  |
| *из информационных брошюр (буклетов)* |  |  |  |  |
| *через официальный интернет-сайт органа исполнительной власти* |  |  |  |  |
| *через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)* |  |  |  |  |
| *другое (напишите, что именно)* |  |  |  |  |

*2. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган исполнительной власти (орган местного самоуправления) за получением результата государственной услуги?*

*а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз (укажите количество обращений);*

*б) не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника).*

*3. Сколько времени Вы потратили на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги?*

*а) примерно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней (укажите количество дней);*

*б) дополнительно собирать документы не потребовалось.*

*4. За получением государственной услуги Вы обращались самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого посредника?*

*а) обращался(ась) самостоятельно (переходите к вопросу 7);*

*б) воспользовался(ась) помощью посредника.*

*5. Почему Вы обратились к посреднику (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?*

*а) была не понятна процедура получения государственной услуги, посредник лучше разберется;*

*б) посещение организаций для сбора документов занимает много времени;*

*в) приходится общаться с чиновниками, что требует определенных навыков и значительных усилий;*

*г) потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление документов;*

*д) больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем чиновникам;*

*е) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(напишите).*

*6. Во сколько Вам обошлись услуги посредника по оформлению необходимых документов и получению государственной услуги?*

*а) всего примерно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (напишите);*

*б) я рассчитался(ась) с посредником не деньгами, а товарами, услугой, стоимостью примерно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей**(напишите).*

*7. В целом насколько удобно для Вас месторасположение органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), где осуществляется прием получателей государственной услуги?*

*а) в целом удобно;*

*б) не очень удобно;*

*в) совсем не удобно.*

*8. В целом насколько удобен для Вас график приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?*

*а) в целом удобный график;*

*б) не очень удобный график;*

*в) совсем не удобный график.*

*9. Что нужно изменить в графике приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), чтобы он был удобнее для получения государственной услуги (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?*

*а) увеличить продолжительность приема в более ранние утренние часы в рабочие дни;*

*б) увеличить продолжительность приема в более поздние вечерние часы в рабочие дни;*

*в) вести прием в нерабочие дни;*

*г) вести прием в рабочие дни без перерыва на обед.*

*10. Вам было понятно, как получить бланк заявления и заполнить заявление на получение государственной услуги, или Вам потребовалась помощь сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?*

*а) да, было понятно (переходите к вопросу 12);*

*б) нет, было непонятно, мне потребовалась помощь сотрудника.*

*11. От кого Вы получили помощь в заполнении заявления: от сотрудников органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) или от других лиц?*

*а) от сотрудников органа власти;*

*б) от других лиц (получателей услуги, родных, коллег и других лиц);*

*в) помощь не получил.*

*12. Если Вам пришлось оплачивать государственную пошлину при получении государственной услуги, довольны ли Вы имеющимися способами оплаты?*

*а) в целом доволен(ьна);*

*б) в целом не доволен(ьна);*

*в) услуга предоставлялась без взимания государственной пошлины;*

*г) затрудняюсь ответить, так как не оплачивал государственную услугу самостоятельно.*

*13. В случае если для получения государственной услуги Вам потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать это поблизости и в часы приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления?*

*а) мне не потребовались дополнительные услуги;*

*б) да, я смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема;*

*в) нет, я не смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема.*

*14. Приходилось ли Вам для получения государственной услуги давать деньги лично сотрудникам органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) или  их «посредникам»?*

*а) нет, давать деньги не приходилось (переходите к вопросу 16);*

*б) да, давать деньги приходилось;*

*в) нет, деньги не давал(а), но дарил(а) подарок;*

*г) нет, деньги не давал(а), но оказывал(а) взаимную услугу.*

*15. Почему Вам пришлось давать деньги, дарить подарки, оказывать услуги?*

*а) мне «намекнули»;*

*б) меня вынудили, создав для этого ситуацию;*

*в) было заранее известно, что без этого не обойтись;*

*г) я сам решил, что так надежнее, быстрее;*

*д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (напишите).*

*16. Какую денежную сумму Вы потратили на получение государственной услуги?*

*а) всего примерно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (напишите);*

*б) всего примерно, включая установленную стоимость государственной услуги и стоимость подарков, услуг и денежных сумм для работников органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (напишите).*

*17. Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), то сколько времени Вы ожидали в очереди (если вам пришлось обращаться несколько раз, то сколько времени длилось самое долгое ожидание)?*

*а) нет, ждать в очереди практически не пришлось;*

*б) да, пришлось ожидать приема в очереди около \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут (напишите).*

*18. Сколько дней было потрачено с момента подачи заявления до получения конечного результата (если исключить время, затраченное на сбор документов)?*

*примерно \_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней (день, дня) (напишите).*

*19. Вы получили результат предоставления государственной услуги в срок, который указан в административном регламенте предоставления государственной услуги?*

*а) да;*

*б) нет;*

*в) затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги.*

*20. С какими недостатками в организации приема получателей государственной услуги Вы столкнулись во время ожидания (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?*

*а) отсутствие достаточного количества мест для ожидания получателями государственной услуги;*

*б) отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов;*

*в) недостаточно проветриваемое помещение;*

*г) некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении;*

*д) отсутствие туалета в помещении;*

*е) отсутствие доступа к питьевой воде;*

*ж) не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении в целом было комфортно.*

*21. Знаете ли Вы, как обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги?*

*а) да;*

*б) нет.*

*22. Хотели бы Вы обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги?*

*а) нет, в этом нет необходимости;*

*б) да;*

*в) да, но не думаю, что это принесет желаемый результат.*

*23. Вы обжаловали действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги:*

*а) да (переходите к вопросу 24);*

*б) нет, хотя это нужно было сделать (переходите к вопросу 25);*

*в) нет, такой необходимости не было (переходите к вопросу 25).*

*24. Как отразилось обжалование действий (бездействия) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги, на результате государственной услуги?*

*а) положительно;*

*б) отрицательно;*

*в) никак не отразилось;*

*г) другое (напишите, что именно).*

*25. В целом процедура получения государственной услуги показалась Вам понятной и четкой?*

*а) да, в целом показалась понятной и четкой;*

*б) нет, показалась непонятной и нечеткой.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *26. Скажите, насколько Вы удовлетворены* | *В целом*  *удовлет-ворен(а)* | *Чем-то удовлет-ворен,  чем-то –нет* | *В целом не удовлет-ворен(а)* | *Не могу оценить* |
| *Отметьте один вариант ответа в каждой строке таблицы* | | | | |
| *удобством расположения здания, где предоставляется государственная услуга* |  |  |  |  |
| *удобством помещения, где предоставляется государственная услуга* |  |  |  |  |
| *способами оплаты государственной услуги* |  |  |  |  |
| *компетентностью сотрудников* |  |  |  |  |
| *внимательностью и вежливостью сотрудников* |  |  |  |  |
| *временем ожидания в очереди* |  |  |  |  |
| *графиком работы органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)* |  |  |  |  |
| *в целом работой органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), предоставляющего государственную услугу* |  |  |  |  |

*Спасибо за участие!*