АНКЕТА

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД САЯНСК»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Укажите наименование муниципальной услуги)

**1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги?** Укажите примерно день, месяц, год: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?** Укажите название учреждения, органа власти или организации, в которую Вы обращались. Отметьте только один квадрат.

* *в Администрацию г.Саянска*
* *в подразделение администрации г.Саянска:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(Укажите наименование подразделения, например: в Управление образования или в отдел экономического развития)*

* *в муниципальное учреждение:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(Укажите наименование учреждения, например: в ДК Юность или в Школу № 2)*

* *в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.*

3. Сколько раз Вы посещали место обращения для получения конечного результата муниципальной услуги (получения нужной справки, перечисления средств, получения документа органа власти и т.п.)? *Укажите целое число*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз? Отметьте только один квадрат.

* *не приходилось обращаться повторно*
* *приходилось обращаться 2 раза*
* *приходилось обращаться 3 раза*
* *приходилось обращаться 4 раза*
* *приходилось обращаться 5 раз и более*

5. Назовите все причины Вашего посещения органа власти, учреждения или многофункционального центра в процессе получения муниципальной услуги. Отметьте все подходящие варианты.

* *чтобы получить консультацию сотрудника администрации*
* *чтобы подать документы*
* *обнаружились ошибки при подготовке документов*
* *внесение дополнительной информации, документов*
* *из-за больших очередей*
* *не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)*
* *за результатом предоставления муниципальной услуги (за готовым документов, справкой и т.п.)*
* *другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов? Укажите в часах и (или) днях

\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней.

7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? Укажите в любом удобном формате времени (часах, минутах, днях, месяцах и т.д.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? Отметьте только один квадрат.

* *1 балл - слишком долго*
* *2 балла - в общем-то, долго*
* *3 балла - недолго, нормально, приемлемо*
* *4 балла - быстро*
* *5 баллов - очень быстро*

9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги? Отметьте все подходящие варианты.

* *из нормативных правовых актов (законы, регламенты, положения и т.д.)*
* *посредством личного общения с сотрудниками по месту обращения за услугой*
* *прочитал информацию на стендах в месте обращения*
* *по телефону от сотрудников, оказывающих услугу*
* *от соседей*
* *от коллег, знакомых, родственников*
* *публикации в газетах*
* *из передач на телевидении*
* *из сети Интернет (сайт администрации, многофункционального центра, учреждения, другой специальный сайт и т.п.)*
* *из передачи по радио*
* *на Портале государственных услуг Иркутской области*
* *на Едином портале государственных и муниципальных услуг*
* *другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются? Отметьте только один квадрат.

* *больше никуда не обращался*
* *1 дополнительное обращение*
* *2 дополнительных обращения*
* *3-4 дополнительных обращения*
* *более 5 дополнительных обращений*

11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - очень доволен*
* *4 балла - доволен*
* *3 балла - скорее доволен*
* *2 балла - скорее недоволен*
* *1 балл - совершенно недоволен.*

12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - очень актуальна*
* *4 балла - актуальна*
* *3 балла - скорее актуальна*
* *2 балла - скорее неактуальна*
* *1 балл - совершенно неактуальна.*

13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? Отметьте только один квадрат.

* *а) 5 баллов - очень доволен*
* *б) 4 балла - доволен*
* *в) 3 балла - скорее доволен*
* *г) 2 балла - скорее недоволен*
* *д) 1 балл - совершенно недоволен.*

14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете? Отметьте все подходящие варианты.

* *нормативные правовые акты*
* *личные консультации сотрудников по месту получения услуги*
* *информация на стендах в месте получения услуги*
* *консультации сотрудников по телефону*
* *соседи*
* *коллеги, знакомые, родственники*
* *публикации в газетах*
* *передачи на телевидении*
* *из сети Интернет (сайт администрации, учреждения, многофункционального центра, другой специальный сайт и т.д.)*
* *передачи по радио*
* *на Портале государственных услуг Иркутской области*
* *на Едином портале государственных и муниципальных услуг*
* *другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - очень доволен*
* *4 балла - доволен*
* *3 балла - скорее доволен*
* *2 балла - скорее недоволен*
* *1 балл - совершенно недоволен.*

16. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный? Опишите своими словами наиболее эффективный источник и почему Вы так считаете.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в месте получения услуги? Отметьте только один квадрат.

* *да*
* *нет*
* *информация отсутствует*
* *стенд отсутствует*

18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно? Опишите своими словами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками по месту получения услуги? Отметьте один квадрат в каждой строке (Напротив каждого вопроса должна быть одна оценка).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень доволен (5) | Доволен (4) | Скорее доволен (3) | Скорее недоволен (2) | Совершенно недоволен (1) |
| Ответами на Ваши звонки по телефону |  |  |  |  |  |
| Ответами на письменные запросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью сотрудников в месте получения услуги |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников в месте получения услуги |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников в месте получения услуги |  |  |  |  |  |

20. Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди у сотрудника в месте получения услуги? Отметьте только один квадрат.

* *нет, не приходилось ни разу*
* *по-разному, и приходилось, и нет*
* *да, при каждом посещении*

21. Если приходилось, укажите, сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди. Укажите продолжительность ожидания в часах и (или) минутах

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов

22. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале. Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - очень удобны*
* *4 балла - удобны*
* *3 балла - скорее удобны*
* *2 балла - скорее неудобны*
* *1 балл - совершенно неудобны*

23. Какие должны быть условия для ожидания приема в месте предоставления муниципальной услуги по Вашему мнению? Отметьте все подходящие варианты.

* *стулья, кресла*
* *столы*
* *система кондиционирования воздуха*
* *гардероб*
* *торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании*
* *другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в месте предоставления услуги? Оцените пятибалльной шкале уровень организации. Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - полностью удовлетворяет*
* *4 балла - удовлетворяет*
* *3 балла - скорее удовлетворяет*
* *2 балла - скорее не удовлетворяет*
* *1 балл - полностью не удовлетворяет.*

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина? Отметьте только один квадрат.

* *очередь не организована*
* *длительное ожидание в очереди*
* *недостаточно мест для ожидания*
* *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы организации, предоставляющей муниципальную услугу. Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - полностью удовлетворяет*
* *4 балла - удовлетворяет*
* *3 балла - скорее удовлетворяет*
* *2 балла - скорее не удовлетворяет*
* *1 балл - полностью не удовлетворяет.*

27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее

приемлемым? Отметьте только один квадрат.

* *устраивает нынешний график работы*
* *все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени*
* *все рабочие дни недели в течение нескольких часов*
* *несколько рабочих дней в неделю*
* *все рабочие дни в неделю и один выходной день*
* *все равно*
* *другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей организации, предоставляющей муниципальную услугу? Отметьте только один квадрат.

* *да*
* *нет*

29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями

Вам приходилось сталкиваться? Отметьте только один квадрат.

* *установление неофициальной очереди*
* *советы обратиться в другую посредническую организацию для получения услуги за плату*
* *требование оплаты необходимой информации для получения услуги*
* *требование представления документов, не предусмотренных законом*
* *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам организации, предоставляющей услугу? Отметьте только один квадрат.

* *приходилось постоянно*
* *приходилось часто*
* *редко, но приходилось*
* *приходилось 1 раз*
* *не приходилось*

31. Если приходилось, то в каких размерах? Отметьте только один квадрат.

* *более 1000,00 рублей*
* *в пределах 1000,00 рублей*
* *от ответа воздержусь*

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи? Опишите своими словами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

33. Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги или с оплатой, превышающей установленный размер? Отметьте только один квадрат.

* *получил бесплатно*
* *с оплатой согласно установленного размера*
* *часть стоимости услуги заплатил выше установленного размера*
* *я не проверял (а), сколько должен (должна) был заплатить*

34. В случае оплаты муниципальной услуги укажите размер потраченной суммы. Укажите сумму в рублях.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в организации, предоставляющей муниципальную услугу? Отметьте только один квадрат.

* *да, иначе получить услугу очень сложно*
* *иногда приходилось*
* *как правило, не приходилось*
* *нет.*

36. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются муниципальные услуги, в ремонте? Отметьте только один квадрат.

* *нет, здание находится в отличном состоянии*
* *в целом нет, но косметический ремонт не помешает*
* *здание требует проведения ремонта*
* *здание требует проведения капитального ремонта*

37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания муниципальной услуги в организации? Отметьте только один квадрат.

* *вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги*
* *скорее удобно*
* *в чем-то удобно, в чем-то – нет*
* *скорее, неудобно - заявитель лишен многих возможностей*
* *неудобно - получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно.*

38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов? Отметьте только один квадрат.

* *достаточно*
* *недостаточно.*

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

* *мест для заполнения документов*
* *канцелярских принадлежностей*
* *бланков*
* *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения организации, предоставляющей муниципальную услугу (условия доступа в организацию, ее местонахождение)? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - полностью удовлетворяет*
* *4 балла - удовлетворяет*
* *3 балла - скорее удовлетворяет*
* *2 балла - скорее не удовлетворяет*
* *1 балл - полностью не удовлетворяет.*

41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения в месте, где предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - полностью удовлетворяет*
* *4 балла - удовлетворяет*
* *3 балла - скорее удовлетворяет*
* *2 балла - скорее не удовлетворяет*
* *1 балл - полностью не удовлетворяет.*

42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги? Отметьте только один квадрат.

* *да*
* *нет*

43. Если отказывали, то по какой причине? Опишите своими словами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий сотрудников, руководителей организации, предоставляющей услугу? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - очень доволен*
* *4 балла - доволен*
* *3 балла - скорее доволен*
* *2 балла - скорее недоволен*
* *1 балл - совершенно недоволен.*

45. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной услуги? Отметьте только один квадрат.

* *приходилось постоянно*
* *приходилось часто*
* *изредка, но приходилось*
* *приходилось 1 раз*
* *нет*

46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику? Отметьте все подходящие варианты.

* *для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур*
* *для повышения комфортности получения муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди)*
* *для снижения количества обращений в место, где предоставляется услуга*
* *для подготовки документов на получение муниципальной услуги в*
* *соответствии с законом*
* *для получения необходимых знаний и навыков по процедурам предоставления муниципальной услуги*
* *для обеспечения гарантированного получения результата муниципальной услуги*
* *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию. Отметьте только один квадрат.

* *по собственному желанию*
* *по принуждению (явному, неявному) со стороны сотрудников*
* *в силу требований законодательства.*

48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет

качество предоставления муниципальной услуги в целом? Отметьте только один квадрат.

* *5 баллов - отлично*
* *4 балла - хорошо*
* *3 балла - удовлетворительно*
* *2 балла - плохо*
* *1 балл - очень плохо.*

49. Если качество муниципальной услуги не удовлетворяет Вас, укажите, что больше всего в процедуре оказания услуги, выдаче ее результатов или в работе организации Вас не устраивает? Отметьте все подходящие варианты.

* *утомительное ожидание в очереди*
* *некомпетентность специалистов - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу*
* *приходится ждать принятия решения больше установленного срока*
* *отсутствие специалистов в рабочее время*
* *некомфортно в помещении - душно или холодно*
* *помещение не приспособлено для ожидания*
* *я не получил то, зачем приходил*
* *услуга была оказана некачественно (ошибки в выданных документах, нарушение срока и т.п.)*
* *плохо организована процедура приема посетителей*
* *грубость, невнимательность сотрудников*
* *неудобный график работы*
* *неудобное расположение здания, помещения*
* *невозможно дозвониться, найти нужного специалиста*
* *запутанная процедура оформления документов*
* *недостаточно информации*
* *всем удовлетворен.*
* *другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения

муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? Отметьте только один квадрат.

* *1 балл - очень сложный*
* *2 балла - довольно сложный*
* *3 балла - средней сложности*
* *4 балла - не очень сложный*
* *5 баллов - совсем не сложный.*

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги? Опишите своими словами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере

оказания муниципальных услуг в этой организации через 3 - 4 года - к лучшему, к худшему или ничего не изменится? Отметьте только один квадрат.

* *безусловно к лучшему*
* *скорее к лучшему*
* *скорее к худшему*
* *безусловно к худшему*
* *ничего не изменится.*

53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг? (предоставляться дистанционно по Интернету, предоставляться в одном месте без необходимости собирать документы в разных ведомствах, процедура станет проще или сложнее, услуга не нужна и (или) другое). Опишите своими словами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.