Анкета

удовлетворенности заявителей предоставлением государственных услуг

|  |
| --- |
| *Поля заполняются организатором опроса*  Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Наименование исполнительного органа, органа местного самоуправления:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место проведения анкетирования:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указать адрес и номер кабинета) |

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются государственной или муниципальной 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!

Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Укажите наименование государственной или муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 20\_\_ года? (*любое число ответов*)

2. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги? *(Открытый вопрос)*

1. Проблема (укажите)

2. Проблем не было

3. Каким образом Вы получали данную услугу?*(Один ответ)*

1) при обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

2) при обращении на мобильное приложение портала Госуслуги был перенаправлен на сайт ведомства

3) при непосредственном обращении на сайт ведомства

4) при личном обращении в ведомство*(переход к вопросу № 5)*

5) другое *(переход к вопросу № 5)*

4. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.*(Один ответ по строке)*

1) портал Госуслуги

2) мобильное приложение портала Госуслуги

3) сайт ведомства

5. Как была предоставлена государственная или муниципальная услуга?*(Один ответ)*

1) услуга была предложена ведомством

2) я сам обратился за услугой

6. Была ли предоставлена государственная или муниципальная услуга?*(Один ответ)*

1) да, услуга была предоставлена (переходите к вопросу 8)

2) нет, услуга не была предоставлена

7. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?*(Один ответ)*

1) да

2) нет

3) затрудняюсь ответить

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги?*(Один ответ)*

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную или муниципальную услугу?Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко.*(Один ответ по строке)*

1) 5 баллов

2) 4 балла

3) 3 балла

4) 2 балла

5) 1 балл

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной или муниципальной услуги? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.*(Один ответ по строке)*

1) понятность и удобство подачи заявления

2) информирование о статусе услуги

3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

4) оперативность получения результата

5) возможность получения результата в электронном виде

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с технической поддержкой при получении государственной или муниципальной услуги?*(Один ответ)*

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

4) с технической поддержкой не взаимодействовал (а)

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги?*(Один ответ)*

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

4) с представителями органа власти не взаимодействовал

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)?*(Один ответ)*

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной или муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)?*(Один ответ)*

1) да, оплачивал (а) государственную пошлину (иные платежи)

2) нет, не оплачивал (а) *(переход к вопросу № 16)*

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)?*(Один ответ)*

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

16. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной или муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалованиярешений и действий (бездействий) органа,предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц?*(Один ответ)*

1) да, использовал (а) досудебное обжалование

2) нет, не использовал (а) досудебное обжалование *(переход к вопросу № 18)*

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц?*(Один ответ)*

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

18. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения государственной услуги?*(Один ответ)*

1) да, в лучшую сторону

2) да, в худшую сторону

3) нет, не изменилось

4) затрудняюсь ответить

19.С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной государственной или муниципальной услуги в данный орган власти?Дайте оценку по 10 – балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает, с большой вероятностью.*(Один ответ)*

1) 10 баллов

2) 9 баллов

3) 8 баллов

4) 7 баллов

5) 6 баллов

6) 5 баллов

7) 4 балла

8) 3 балла

9) 2 балла

10) 1 балл

20. Уточните, пожалуйста, Ваш статус?*(Один ответ)*

1) представитель юридического лица

2) индивидуальный предприниматель или его представитель

3) самозанятый

4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого*(переход к вопросу № 24)*

5) иной статус (укажите) *(переход к вопросу № 24)*

21. К какому виду относится Ваша организация?*(Один ответ)*

1) коммерческая организация

2) некоммерческая организация *(переход к вопросу № 23)*

22. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?*(Один ответ)*

1) малый бизнес

2) средний бизнес

3) крупный бизнес

23. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации?*(Один ответ)*

1) до 1 года

2) от 1 года до 3 лет

3) от 3 до 5 лет

4) от 5 до 10 лет

5) более 10 лет

24. Ваш пол?*(Один ответ)*

1) мужской

2) женский

25. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст?*(Один ответ)*

1) 18-29 лет

2)30-44 лет

3) 45-60 лет

4) 61 год и старше

26. Укажите, пожалуйста, Ваше образование?*(Один ответ)*

1) высшее

2) незаконченное высшее

3) среднее специальное

4) среднее общее образование

5) неполное среднее образование и ниже

Спасибо за участие!