

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
для проведения мониторинга качества
предоставления государственных (муниципальных) услуг

Наименование государственной (муниципальной) услуги

1. Оцените по пятибалльной шкале (1 – неудовлетворительно, 5 – отлично, далее соответственно), насколько удовлетворяет Вас место размещения органа власти, предоставляющего услугу (условия доступа в помещение, его местонахождение)?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график органа власти, предоставляющего услугу?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения органа власти, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования), достаточно ли столов, стульев и канцелярских принадлежностей?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

4. Если уровень комфорта Вас не устраивает, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов		Канцелярских принадлежностей	
Бланков		Другое (указать ниже)	

5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органе власти?

Удовлетворяет		Не удовлетворяет	
---------------	--	------------------	--

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована		Длительное ожидание в очереди	
Недостаточно мест для ожидания			

6. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания специалистов органа власти в процессе оказания услуги?

Удовлетворяет		Не удовлетворяет	
---------------	--	------------------	--

7. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками органа власти?

8. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

Да, приходилось		Не приходилось	
-----------------	--	----------------	--

Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством		Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату	
Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату		Установление неофициальной очереди	
Другое (указать)			

9. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

10. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги

Газеты, брошюры		Знакомые	
Телевидение		Работники учреждения	
Интернет		Информационные стенды	

11. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

_____.

12. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в органе власти?

Да, достаточно		Информация отсутствует	
Нет			

Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

13. Соблюдаются ли сроки предоставления услуги?

Да, соблюдаются		Не соблюдаются	
-----------------	--	----------------	--

14. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось		Два раза и более	
----------------	--	------------------	--

15. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Формирование неполного пакета документов		Другое (<i>указать</i>)
Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)		

16. Обращались ли Вы с жалобой в орган власти по вопросам предоставления данной услуги?

Да, приходилось		Не приходилось	
-----------------	--	----------------	--

17. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас принятое решение по представленной жалобе?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

18. Приходилось ли Вам нести финансовые затраты для получения конечного результата предоставления данной услуги?

Да, приходилось (указать размер, руб.)		Не приходилось	
--	--	----------------	--

19. Приходилось ли Вам нести финансовые затраты по неформальным платежам (платежи, не имеющие документального подтверждения для получения услуги)?

Да, приходилось (указать размер, руб.)		Не приходилось	
--	--	----------------	--

20. Сколько времени Вам потребовалось для получения конечного результата предоставления услуги с момента обращения в орган власти?

21. Сколько документов Вам потребовалось предоставить для получения данной услуги?

22. Приходилось ли Вам привлекать посредников при получении услуги?

Да, приходилось		Не приходилось	
-----------------	--	----------------	--

23. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!