|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФОРМА АНКЕТЫ ДЛЯ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ УСЛУГ** |  |  |
|  | № анкеты | Дата опроса |

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества муниципальной услуги

|  |
| --- |
|  |

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган местного самоуправления, учреждение, предоставляющие услугу:

|  |
| --- |
|  |

(указывается наименование конкретного исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления), учреждения, предоставляющих муниципальную услугу)

Уважаемый участник исследования! Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Забайкальского края, а также учреждений, оказывающих соответствующие услуги.

**Внимание! В анкете используется следующее сокращение:**

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Каким образом Вы получили информацию об услуге, достаточную для обращения в орган (учреждение) (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
|  | 1.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
|  | 1.3. В средствах массовой информации |
|  | 1.4. На информационных стендах в органе (учреждении) |
|  | 1.5. По телефону |
|  | 1.6. При личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) |

1. Подавали ли Вы заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2.1. Да, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) |
|  | 2.2. Да, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс |
|  | 2.3. Нет, я подавал все документы в бумажной форме |

1. Сколько времени Вы затратили на получение услуги (с момента подачи заявления до момента окончательного получения результатов услуги) *(в календарных днях)*:

|  |
| --- |
|  |

1. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при обращении за услугой *(в минутах)*:

|  |
| --- |
|  |

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в данный орган (учреждение) для однократного получения услуги (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 5.1. Один |
|  | 5.2. Два |
|  | 5.3. Три  |
|  | 5.4. Более трех (указать число)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

1. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур) (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 6.1. Да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур |
|  | 6.2. Да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов |
|  | 6.3. Да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата |
|  | 6.4. Да, по другим причинам |
|  | 6.5. Нет, так как в этом не было необходимости |

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 7.1. Пять баллов  |
|  | 7.2. Четыре балла  |
|  | 7.3. Три балла  |
|  | 7.4. Два балла  |
|  | 7.5. Один балл  |

1. Если Вы не удовлетворены качеством оказания услуги, укажите причины (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов)
 |
|  | * 1. Неудобный режим работы органа (учреждения)
 |
|  | * 1. Помещение плохо оборудовано для приема посетителей
 |
|  | * 1. Грубость, невнимательность сотрудников
 |
|  | * 1. Низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу)
 |
|  | * 1. Отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа
 |
|  | * 1. Требование большого количества документов из других органов (учреждений)
 |
|  | * 1. Требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок)
 |
|  | * 1. Другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |

 9. К какой категории лиц Вы относитесь (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 9.1. Физическое лицо |
|  | 9.2. Индивидуальный предприниматель |
|  | 9.3. Юридическое лицо со средней численностью работников до 100 человек включительно |
|  | 9.4. Юридическое лицо со средней численностью работников от 101 до 250 человек включительно |
|  | 9.5. Юридическое лицо со средней численностью работников свыше 250 человек  |
|  | 9.6. Крестьянское (фермерское) хозяйство |

Благодарим Вас за участие в исследовании!

**====================================================================**