АНКЕТА

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ

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

(наименование муниципальной услуги)

 1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? Назовите месяц и год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. Сколько раз Вы посещали администрацию города Усолье-Сибирское для получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Сколько раз? ┌─┐

 а) не приходилось │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) приходилось обращаться дважды │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) приходилось обращаться 3 раза │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) приходилось обращаться 4 раза │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) приходилось обращаться 5 раз и более │ │

 └─┘

 4. Назовите все причины вашего посещения администрации города Усолье-Сибирское в процессе получения муниципальной услуги (отметить все, что назовет

респондент) ┌─┐

 а) чтобы получить консультацию сотрудника администрации │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) чтобы подать документы │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) обнаружились ошибки при подготовке документов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) внесение дополнительной информации, документов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) из-за больших очередей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 е) заявитель не успел решить все вопросы в течение │ │

рабочего дня (приема └─┘

 ┌─┐

 ж) за результатом предоставления муниципальной услуги │ │

 └─┘

 ┌─┐

 з) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 5. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку

пакета документов?

 \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней.

 6. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента

подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 7. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему

мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ) ┌─┐

 а) 1 балл - слишком долго │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 2 балла - в общем-то, долго │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 4 балла - быстро │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 5 баллов - очень быстро │ │

 └─┘

 8. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления

муниципальной услуги? ┌─┐

 а) из нормативных правовых актов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) посредством личного непосредственного общения со специалистами │ │

администрации города Усолье-Сибирское └─┘

 ┌─┐

 в) прочитал информацию на стендах в администрации города Усолье- │ │

Сибирское └─┘

 ┌─┐

 г) по телефону от специалистов администрации города Усолье-Сибирское│ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) от соседей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 е) от коллег, знакомых, родственников │ │

 └─┘

 ┌─┐

 ж) публикации в газетах │ │

 └─┘

 ┌─┐

 з) передачи на телевидении │ │

 └─┘

 ┌─┐

 и) информационно-телекоммуникационной сети Интернет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 к) передачи по радио │ │

 └─┘

 ┌─┐

 л) в региональной государственной информационной системе │ │

«Портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» в сети └─┘

информационно-телекоммуникационной сети Интернет: http://pgu.irkobl.ru ┌─┐

 м) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 9. Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную

информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы

потребуются? ┌─┐

 а) больше никуда не обращался │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) одно дополнительное обращение │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) два дополнительных обращения │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) четыре дополнительных обращения │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) более 5 обращений │ │

 └─┘

 10. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из

источника, в который обратились (по убыванию)? ┌─┐

 а) 5 баллов - очень доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее недоволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно недоволен │ │

 └─┘

 11. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации

(по убыванию)? ┌─┐

 а) 5 баллов - очень актуальна │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - актуальна │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее актуальна │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее неактуальна │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно неактуальна │ │

 └─┘

 12. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации

(по убыванию)? ┌─┐

 а) 5 баллов - очень доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее недоволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно недоволен │ │

 └─┘

 13. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении

муниципальной услуги Вы знаете? ┌─┐

 а) нормативные правовые акты │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) личные консультации специалистов администрации города Усолье- │ │

Сибирское └─┘

 ┌─┐

 в) информация на стендах в администрации города Усолье-Сибирское │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) консультации специалистов администрации города Усолье-Сибирское │ │

по телефону └─┘

 ┌─┐

 д) соседи │ │

 └─┘

 ┌─┐

 е) коллеги, знакомые, родственники │ │

 └─┘

 ┌─┐

 ж) публикации в газетах │ │

 └─┘

 ┌─┐

 з) передачи на телевидении │ │

 └─┘

 ┌─┐

 и) информационно-телекоммуникационная сеть Интернет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 к) передачи по радио │ │

 └─┘

 ┌─┐

 л) региональная государственная информационная система «Портал │ │

государственных и муниципальных услуг Иркутской области» └─┘

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

 ┌─┐

 м) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 14. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения

информации (один ответ)? ┌─┐

 а) 5 баллов - очень доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее недоволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно недоволен │ │

 └─┘

 15. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее

эффективный? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 16. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной

услуги на информационных стендах в администрации города Усолье-Сибирское?

 ┌─┐

 а) да │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) нет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) информация отсутствует │ │

 └─┘

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

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

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

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

18. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации

города Усолье-Сибирское (дайте один ответ по каждой строке)?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень доволен (5) | Доволен (4) | Скорее доволен  (3) | Скорее недоволен (2) | Совершенно  недоволен  (1) |
| Ответами на Ваши звонки по телефону  |  |  |  |  |  |
| Ответами на письменныезапросы  |  |  |  |  |  |
| Компетентностью специалистов администрации города  |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема  |  |  |  |  |  |
| Внимательностью ивежливостью специалистов администрации города Усолье-Сибирское |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов администрации города Усолье-Сибирское  |  |  |  |  |  |

 19. Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов администрации

города Усолье-Сибирское в очереди (один ответ)? ┌─┐

 а) нет, не приходилось ни разу │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) по-разному, и приходилось, и нет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) да, при каждом посещении │ │

 └─┘

 20. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?

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

 21. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените

уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ): ┌─┐

 а) 5 баллов - очень удобны │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - удобны │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее удобны │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее неудобны │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно неудобны │ │

 └─┘

 22. Какие должны быть условия для ожидания приема в администрации

города Усолье-Сибирское по Вашему мнению? ┌─┐

 а) стулья, кресла │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) столы │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) система кондиционирования воздуха │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) гардероб │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании │ │

 └─┘

 ┌─┐

 е) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 23. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в администрации города

Усолье-Сибирское? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди

(по убыванию):

 ┌─┐

 а) 5 баллов - полностью удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее не удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - полностью не удовлетворяет │ │

 └─┘

 24. Если не удовлетворяет, то в чем причина? ┌─┐

 а) очередь не организована │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) длительное ожидание в очереди │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) недостаточно мест для ожидания │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 25. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график

работы администрации города Усолье-Сибирское (по убыванию):

 ┌─┐

 а) 5 баллов - полностью удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее не удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - полностью не удовлетворяет │ │

 └─┘

 26. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее

приемлемым (один ответ)? ┌─┐

 а) устраивает нынешний график работы │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) все рабочие дни недели в течение нескольких часов │ │

 └─┘

(каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ┌─┐

 г) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ └─┘

 ┌─┐

 д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

и один выходной день \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ └─┘

 ┌─┐

 е) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 ┌─┐

 ж) все равно │ │

 └─┘

 27. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными

действиями со стороны представителей администрации города Усолье-

Сибирское в процессе предоставления муниципальной услуги? ┌─┐

 а) да │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) нет │ │

 └─┘

 28. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со

стороны представителей администрации города Усолье-Сибирское Вам

приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?┌─┐

 а) установление неофициальной очереди │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) советы обратиться в другую посредническую организацию, │ │

оказывающую услугу за плату └─┘

 ┌─┐

 в) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) требование представления документов, не предусмотренных │ │

законодательством └─┘

 ┌─┐

 д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 29. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным

вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам

администрации города Усолье-Сибирское?

 ┌─┐

 а) приходится постоянно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) приходится часто │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) редко, но приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) приходилось 1 раз │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) не приходится │ │

 └─┘

 30. Если приходилось, то в каких размерах? ┌─┐

 а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) воздержусь │ │

 └─┘

 31. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи?

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

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

 32. 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?

 ┌─┐

 а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с │ │

установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги └─┘

 ┌─┐

 б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить │ │

 └─┘

 33. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

 34. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы

получить качественное обслуживание в администрации города Усолье-

Сибирское? ┌─┐

 а) да, иначе получить услугу очень сложно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) иногда приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) как правило, не приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) нет │ │

 └─┘

 35. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются

муниципальные услуги, в ремонте? ┌─┐

 а) нет, здание находится в отличном состоянии │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) в целом нет, но косметический ремонт не помешает │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) здание требует проведения ремонта │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) здание требует проведения капитального ремонта │ │

 └─┘

 36. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания муниципальной

услуги в учреждении (один ответ)? ┌─┐

 а) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы │ │

получать качественные государственные и муниципальные услуги └─┘

 ┌─┐

 б) скорее удобно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) в чем-то удобно, в чем-то - нет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) скорее, неудобно - заявитель лишен многих возможностей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) неудобно - получить качественную государственную и │ │

муниципальную услугу в этом здании очень сложно

37. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения

необходимых документов? ┌─┐

 а) достаточно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) недостаточно │ │

 └─┘

 38. Если недостаточно, то чего не хватает? ┌─┐

 а) мест для заполнения документов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) канцелярских принадлежностей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) бланков │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 39. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место

размещения администрации города Усолье-Сибирское (условия доступа в

учреждение, его местонахождение) по убыванию)?

 ┌─┐

 а) 5 баллов - полностью удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее не удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - полностью не удовлетворяет │ │

 └─┘

 40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень

комфортности оснащения помещения администрации города Усолье-Сибирское,в

котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест

общего пользования, мест для сидения)по убыванию)?

 ┌─┐

 а) 5 баллов - полностью удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее не удовлетворяет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - полностью не удовлетворяет │ │

 └─┘

 41. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги? ┌─┐

 а) да │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) нет │ │

 └─┘

 42. Если отказывали, то по какой причине? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 43. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок

досудебного обжалования действий специалистов администрации города Усолье-

Сибирское? ┌─┐

 а) 5 баллов - очень доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее недоволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно недоволен │ │

 └─┘

 44. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью

получения муниципальной услуги? ┌─┐

 а) приходится постоянно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) приходится часто │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) изредка, но приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) приходилось 1 раз │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) не приходится │ │

 └─┘

 45. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику? ┌─┐

 а) для получения консультации или иной помощи при │ │

подготовке документов и прохождении административных └─┘

процедур ┌─┐

 б) для повышения комфортности получения муниципальной услуги │ │

например, получение услуги вне очереди) └─┘

 ┌─┐

 в) для снижения количества обращений в администрацию города Усолье- │ │

Сибирское └─┘

 ┌─┐

 г) для подготовки документов для получения муниципальной услуги │ │

в соответствии с законодательством └─┘

 ┌─┐

 д) для получения необходимых навыков для получения муниципальной │ │

услуги └─┘

 ┌─┐

 е) для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги │ │

 └─┘

 ┌─┐

 ж) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 46. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию: └─┘

 ┌─┐

 а) по собственному желанию │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) по принуждению (явному, неявному) со стороны администрации города│ │

Усолье-Сибирское └─┘

 ┌─┐

 в) в силу требований законодательства │ │

 └─┘

 47. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет

качество предоставления муниципальной услуги в целом? ┌─┐

 а) 5 баллов - отлично │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - хорошо │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - удовлетворительно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - плохо │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - очень плохо │ │

 └─┘

 48. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги

администрацией города Усолье-Сибирское и ее результатах, а также в работе администрации города Усолье-Сибирское?

 ┌─┐

 а) утомительное ожидание в очереди │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) некомпетентность сотрудников - не могут ответить │ │

на вопрос, отсылают друг к другу └─┘

 ┌─┐

 в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) отсутствие сотрудников в рабочее время │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) некомфортно в помещении - душно или холодно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 е) помещение не приспособлено для ожидания │ │

 └─┘

 ┌─┐

 ж) я не получил то, зачем приходил в учреждение │ │

 └─┘

 ┌─┐

 з) муниципальные услуги были оказаны некачественно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 и) плохая организация процедуры приема посетителей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 к) грубость, невнимательность сотрудников │ │

 └─┘

 ┌─┐

 л) неудобный график работы │ │

 └─┘

 ┌─┐

 м) неудобное месторасположение здания, помещения администрации │ │

 города Усолье-Сибирское └─┘

 ┌─┐

 н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста │ │

 └─┘

 ┌─┐

 о) запутанная процедура оформления документов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 п) недостаточно информации │ │

 └─┘

 ┌─┐

 р) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

 ┌─┐

 с) всем удовлетворен │ │

 └─┘

 49. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения

муниципальной услуги, начиная с подготовки документов один ответ)? ┌─┐

 а) 1 балл - очень сложный │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 2 балла - довольно сложный │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - средней сложности │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 4 балла - не очень сложный │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 5 баллов - совсем не сложный │ │

 └─┘

 50. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной

услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 51. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении

дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Анкету заполненную отправляйте на адрес электронной

почты (econom@usolie-sibirskoe.ru)

 Благодарим Вас за участие в опросе!