Приложение № 1 к Методике проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг ЗГМО

**Анкета для проведения мониторинга**

 **качества предоставления муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования**

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

(наименование муниципальной услуги)

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

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

а) Администрация Зиминского городского муниципального образования (далее – АЗГМО)

б) многофункциональный центр (далее – МФЦ)

3. Сколько раз Вы посещали АЗГМО, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги?

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

4. 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

5. Назовите все причины вашего посещения АЗГМО, МФЦ 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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов?

\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней

7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. 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

9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)

а) из нормативных правовых актов

б) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками АЗГМО, МФЦ

в) прочитал информацию на стендах в АЗГМО, МФЦ

г) по телефону от сотрудника АЗГМО, МФЦ

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 услуг Иркутской области» в сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://pgu.irkobl.ru

м) 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?

а) больше никуда не обращался

б) одно дополнительное обращение

в) два дополнительных обращений

г) четыре дополнительных обращения

д) более 5 обращений

11. 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

12. 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

13. 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

14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете?

 а) нормативные правовые акты

б) личные консультации сотрудников АЗГМО, МФЦ

в) информация на стендах в АЗГМО, МФЦ

г) консультации сотрудников АЗГМО, МФЦ 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 услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

15. 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

16. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в АЗГМО, МФЦ?

а) да

б) нет

в) информация отсутствует

18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками АЗГМО, МФЦ (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 письменные запросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью сотрудников АЗГМО, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников АЗГМО, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников |  |  |  |  |  |

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника АЗГМО, МФЦ в очереди? (один ответ)

а) нет, не приходилось ни разу

б) по-разному, и приходилось, и нет

в) да, при каждом посещении

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

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

22. 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

23. Какие должны быть условия для ожидания приема в АЗГМО, МФЦ, по Вашему мнению? (отметить все, что назовет респондент)

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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в АЗГМО, МФЦ? 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

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

а) очередь не организована

б) длительное ожидание в очереди

в) недостаточно мест для ожидания

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

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы АЗГМО, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (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

27. 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

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей АЗГМО, МФЦ в процессе предоставления муниципальной услуги?

а) да

б) нет

29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей АЗГМО, МФЦ 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 предоставления документов, не предусмотренных законодательством д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам АЗГМО, МФЦ?

а) приходится постоянно

б) приходится часто

в) редко, но приходится

г) приходилось 1 раз;

д) не приходится

31. Если приходилось, то в каких размерах?

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

б) воздержусь

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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?

а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги

б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить

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

35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в АЗГМО, МФЦ?

а) да, иначе получить услугу очень сложно

б) иногда приходится

в) как правило, не приходится

г) нет

36. 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

37. 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 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 муниципальную услугу в этом здании очень сложно

38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

а) достаточно

б) не достаточно

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

а) мест для заполнения документов

б) канцелярских принадлежностей

в) бланков

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

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения АЗГМО, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (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

41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения АЗГМО, МФЦ, 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

42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги?

а) да

б) нет

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

44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла - доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл - совершенно недоволен

45. 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

46. 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 АЗГМО, МФЦ

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

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

а) по собственному желанию

б) по принуждению (явному, неявному) со стороны АЗГМО, МФЦ

в) в силу требований законодательства

48. 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

49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги АЗГМО, МФЦ и ее результатах (может быть несколько вариантов ответов)?

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 неприспособленно 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 АЗГМО, МФЦ

н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста

о) запутанная процедура оформления документов

п) недостаточно информации

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

с) всем удовлетворен

50. 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 несложный

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания муниципальных услуг в учреждении через 3-4 года – к лучшему, к худшему или ничего не изменится? (один ответ)

а) безусловно к лучшему

б) скорее к лучшему

в) скорее к худшему

г) безусловно к худшему

д) ничего не изменится

53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в опросе!