**Анкета для проведения мониторинга**

**качества предоставления муниципальных услуг**

**администрацией Иркутского районного муниципального образования**

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

(наименование муниципальной услуги)

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите месяц и год)

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) управление территориального планирования и земельных ресурсов  |  |
| б) Комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом |  |
| в) управление образования |  |
| г) отдел по потребительскому рынку |  |
| д) отдел кадров |  |
| е) отдел физической культуры, спорта и молодежной политики |  |
| ж) архивный отдел |  |

з) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Сколько раз Вы посещали администрацию 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. Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов для получения муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_ 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. 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 |  |

9. 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 |  |

10. 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 |  |

11. 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 |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| а) нормативные правовые акты |  |
| б) личные консультации специалистов |  |
| в) информационные стенды |  |
| г) консультации специалистов 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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

13. 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 |  |

14. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации (муниципального учреждения) (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 специалистов |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью специалистов |  |  |  |  |  |
| см. на обратной стороне |
|  |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов |  |  |  |  |  |

15. Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) нет, не приходилось ни разу |  |
| б) по-разному, и приходилось, и нет |  |
| в) да, при каждом посещении |  |

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

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

17. 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 |  |

18. Удовлетворяет ли Вас организация очереди? 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 |  |

19. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы администрации (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 |  |

20. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) да |  |
| б) нет |  |

21. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

22. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) приходится постоянно |  |
| б) приходится часто |  |
| в) редко, но приходится |  |
| г) приходилось 1 раз; |  |
| д) не приходится |  |

23. 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 |  |

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

25. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас условия доступа в здание, 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 |  |

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения, 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 |  |

27. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий муниципальных служащих?

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень доволен |  |
| б) 4 балла - доволен |  |
| в) 3 балла - скорее доволен |  |
| г) 2 балла - скорее недоволен |  |
| д) 1 балл - совершенно недоволен |  |

28. 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 |  |

29. 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 |  |

30. 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 |  |

Благодарим Вас за участие в опросе!