**Анкета**

**оценки качества предоставления государственной (муниципальной) услуги**

Государственная (муниципальная) услуга предоставлена (указать наименование органа власти (местного самоуправления)) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование государственной (муниципальной) услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопросы мониторинга:**

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган государственной (муниципальной) власти для получения услуги?

1. 1-2 раза

2. 3 раза

3. От 4-х раз и больше (указать сколько именно)

2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_минут или \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_часов

3. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание выдачи готового результата предоставления услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_минут или \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_часов

4. Сколько времени прошло от момента подачи заявления на предоставление услуги до момента получения результата (итогового документа)?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_часов или \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ календарных дней

7. Откуда Вы получили информацию о том, как предоставляется услуга (из СМИ, с Портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области, от знакомых, в органе, предоставляющем услугу, по телефону call-центра МФЦ)? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Получали ли Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет? (Да/Нет). Если «да», то из какого \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Обращались ли Вы к Порталу государственных и муниципальных услуг Ростовской области за информацией об услуге? (Да/Нет)

10. Использовали ли Вы бланки и образцы документов, размещённых на Портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, для заполнения и дальнейшего получения услуги? (Да/Нет)

11. Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления услуги? (Да/Нет)

12. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления услуги в орган, предоставляющий услугу? (Да/Нет)

13. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления услуги в вышестоящие инстанции? (Да/Нет)

Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию, приведенному ниже (5 - удовлетворен полностью, 1 - совсем неудовлетворен)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 14 | Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти? | 1 2 3 4 5 |
| 15 | Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги? | 1 2 3 4 5 |
| 16 | Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги? | 1 2 3 4 5 |
| 17 | Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами? | 1 2 3 4 5 |
| 18 | Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие писчебумажных принадлежностей в таких местах, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг, температурный режим, освещение и т.д.)? | 1 2 3 4 5 |
| 19 | Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа власти? | 1 2 3 4 5 |
| 20 | Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом? | 1 2 3 4 5 |

21. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Контактные данные получателя государственной (муниципальной) услуги\*:**

Ф.И.О\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Название организации (для юридических лиц) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Заполняется по желанию

**Благодарим**