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 письменные запросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью специалистов администрации города |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью 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!