

АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА
качества предоставления государственных и муниципальных услуг
исполнительными органами государственной власти Иркутской
области и органами местного самоуправления муниципальных
образований Иркутской области

предоставление субсидий из областного бюджета за счет средств федерального бюджета в целях финансового обеспечения (возмещения) затрат в связи с производством и (или) переработкой (в том числе на арендованных основных средствах) сельскохозяйственной продукции, выполнением работ и оказанием услуг в области сельского хозяйства

_____ (наименование государственной (муниципальной) услуги)

1. Когда Вы обращались за получением государственной муниципальной услуги?
Назовите месяц и год: _____

2. Куда Вы обращались за получением государственной и услуги?

а) в исполнительный орган государственной власти Иркутской области (далее – ИОГВ)

б) орган местного самоуправления муниципального образования Иркутской области (далее – ОМС)

в) многофункциональный центр (далее – МФЦ)

3. Сколько раз Вы посещали ИОГВ, ОМС, МФЦ для получения конечного результата государственной и 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе получения государственной и муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)

а) чтобы получить консультацию сотрудника администрации

б) чтобы подать документы

в) обнаружались 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 государственной и 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 государственной и 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 государственной и муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)

- а) из нормативных правовых актов
- б) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ
- в) прочитал информацию на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ
- г) по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, 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 нигде не обращался
- б) одно дополнительное обращение
- в) два дополнительных обращения
- 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 государственной и муниципальной услуги Вы знаете?

- а) нормативные правовые акты
- б) личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ
- в) информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ
- г) консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, 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 государственной и муниципальной услуги на информационных стендах в ИОГВ, ОМС, 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 ИОГВ, ОМС, 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ					
Продолжительностью приема					
Внимательностью и вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ					
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников					

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, 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 ИОГВ, ОМС, 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 ИОГВ, ОМС, 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего государственную и 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе предоставления государственной и муниципальной услуги?

- а) да
- б) нет

29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ИОГВ, ОМС, МФЦ Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной и 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 ИОГВ, ОМС, 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 государственную и муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги, или с оплатой, превышающей установленный размер?

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

б) часть стоимости государственной и муниципальной услуги пришлось заплатить

34. В случае оплаты государственной и муниципальной услуги, укажите размер этой платы: _____ рублей.

35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в ИОГВ, ОМС, 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 государственные и 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 государственной и 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

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 ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего государственную и 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ, в котором предоставляется государственная и 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 государственной и 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 государственной и 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 государственной и муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди)

- в) для снижения количества обращений в ИОГВ, ОМС
- г) для подготовки документов для получения государственной и муниципальной услуги в соответствии с законодательством
- д) для получения необходимых навыков для получения государственной и муниципальной услуги
- е) для обеспечения гарантии получения государственной и муниципальной услуги
- ж) другое _____

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

- а) по собственному желанию
- б) по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ
- в) в силу требований законодательства

48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления государственной и 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 ИОГВ, ОМСУ, МФЦ и ее результатах, а также в работе ИОГВ (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 непригодно для ожидания
- ж) я не получил то, зачем приходил в учреждение
- з) государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно
- и) плохая организация процедуры приема посетителей
- к) грубость, невнимательность сотрудников
- л) неудобный график работы
- м) неудобное месторасположение здания, помещения ИОГВ, ОМС, 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 государственной и 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 государственной и муниципальной услуги?

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания государственных и 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 государственных и муниципальных услуг?

Благодарим Вас за участие в опросе