**Анкета об эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги гражданам, и качестве осуществления административных процедур**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам оказывают услуги. Просим Вас с понимаем отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберете один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1 В который раз Вы обратились в организацию за получением услуги?

|  |  |
| --- | --- |
|  | впервые |
|  | повторно |

2 Столкнулись ли Вы с трудностями при заказе требуемой услуги?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

Если да, то укажите какими именно.

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

3 Качественно ли оказана услуга?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

Если нет, то укажите причину вашего мнения.

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

4 Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?

|  |  |
| --- | --- |
|  | да |
|  | скорее да |
|  | скорее нет |
|  | нет |

5 Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны, внимательны?

|  |  |
| --- | --- |
|  | да, всегда и в любой ситуации |
|  | скорее да |
|  | скорее нет |
|  | абсолютно нет |

6 Как Вы оцениваете полноту и доступность информированности о работе организации и порядке предоставления услуг?

|  |  |
| --- | --- |
|  | очень хорошо информирован(а) |
|  | хорошо информирована(а) |
|  | слабо информирована(а) |
|  | не информирована(а) |

7 Своевременно ли оказана услуга?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

Если нет, то укажите срок задержания.

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

8 Имели ли место факты наличия очередей, а так же длительного ожидания Вами приема в организациях, осуществляющих административные процедуры?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

9 Устраивает ли Вас режим работы организации, осуществляющей приём граждан с заявлениями об осуществлении административных процедур?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

10 Имели ли место факты истребления документов и (или) сведений, не предусмотренных перечнем административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденным Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 2000, а также в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей согласно постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 17.02.2912 №156

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

Если да, то каких именно документов

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

11 Имели ли место факты проявления работниками организации формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения при осуществлении административной процедуры?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

Ваши предложения о совершенствовании деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения.

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