**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 пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

***1.******В который раз Вы обратились в организацию за получением услуг?***

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

***2. Столкнулись ли Вы с трудностями при заказе требуемой услуги?***

|  |  |
| --- | --- |
|  | да\* |
|  |  |
|  | нет  |

\*Если да, то укажите, с 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 свою информированность о работе организации и порядке предоставления услуг?***

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

***7. Своевременно ли оказана услуга?***

|  |  |
| --- | --- |
|  | да |
|  |  |
|  | нет\* |

\* Если нет, то укажите срок задержки

***8. Имели ли место факты наличия очередей, а также длительного ожидания Вами приема в организациях, осуществляющих административные процедуры?***

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

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

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

***10. Имели ли место факты истребования 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 № 200, а также в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей согласно постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 17.02.2012 № 156?***

|  |  |
| --- | --- |
|  | да\* |
|  |  |
|  | нет |

\* Если да, то укажите, каких именно

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

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

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

*Дата заполнения “\_\_ ” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

*Заполненную анкету просьба направить в Могилевскую областную инспекцию Госстандарта на почтовый адрес 212011, город Могилев, улица Гришина, дом 59Б-1 или адрес электронной почты Nadzor\_Mogilev@gosstandart.gov.by*