**Анкета   
для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Иркутской области и органами местного самоуправления муниципальных образований   
Иркутской области**

Регистрация коллективных договоров

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** Когда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги? Назовите месяц и год: **г.** | |
| **2.** Куда Вы обращались за получением государственной и муниципальной 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? Один раз | |
| **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* |  |
| **6.** Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов? один день | |
| **7.** Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата государственной и муниципальной услуги? Три дня | |
| **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* |  |
| **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 никуда не обращался* |  |
| *б) одно дополнительное обращение* |  |
| *в) два дополнительных обращений* |  |
| *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?  **(необходимо отметить все используемые источники)** | |
| ***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* |  |
| ***+*** |  |
| *г) 2 балла – скорее недоволен* |  |
| *д) 1 балл – совершенно недоволен* |  |

**19.** Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ (дайте один ответ по каждой строке) **(если, например, не было письменных запросов или звонков по телефону, написать в таблице в соответствующей строке «не обращался»)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень доволен (5) | Доволен  (4) | Скорее доволен (3) | Скорее недоволен (2) | Совершенно недоволен (1) |
| *Ответами на Ваши звонки по телефону*  *Не обращался* | *+* |  |  |  |  |
| *Ответами на письменные запросы*  *Не обращался* | *+* |  |  |  |  |
| *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?  \_0\_\_ часов 5 минут **(если ожидания не было, указать «0 час. 0 мин.»)** | |
| **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* |  |
| **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* |  |
| **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* |  |
| **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 (что именно)-* | |
| **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* |  |
| **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**? Бесплатно** | |
| *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 | |
| **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* |  |
| **44.** Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?  **(если действия не обжаловались, указать «не обжаловал»)**  **Не обжаловал**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |
| *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* |  |
| **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* |  |
| **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* |  |

Благодарим Вас за участие в опросе!