

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства
спорта Самарской области
от _____ № _____

ФОРМА АНКЕТЫ

для проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг
в 2016 году

Здравствуйте!

В настоящее время министерством спорта Самарской области проводится опрос получателей государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству.

Вам предлагается ответить на ряд вопросов, касающихся качества и доступности государственных услуг. Это займет не более 10-ти минут.

Конфиденциальность данных гарантируется. Полученная от Вас информация будет использоваться исключительно в обобщенной форме.

1. С КАКОЙ ЦЕЛЬЮ ВЫ ПОСЕТИЛИ ДАННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?

1. Решить свой личный вопрос (получить услугу для себя);
2. Являюсь посредником, представляющим интересы физического лица.

2. КАКИЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ОБ УСЛУГЕ ДЛЯ ВАС БЫЛИ НАИБОЛЕЕ ПОЛЕЗНЫ?

1. Информация на стендах в помещении учреждения, предоставляющего услугу;
2. Телефонный звонок специалистам учреждения, предоставляющего услугу;
3. Информация, полученная при личном посещении специалиста учреждения, предоставляющего услугу;
4. Информация на портале государственных услуг;
5. Информация на официальном интернет-сайте учреждения, министерства;
6. Информация от _____
7. Другое (указать, что именно) _____

3. СКОЛЬКО ПРИМЕРНО ДНЕЙ БЫЛО ПОТРАЧЕНО НА СБОР ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ БЫЛИ НУЖНЫ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ?

1. Примерно _____ дней (день, дня).

Для посредников переход к вопросу 6

4. ВЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО СОБИРАЛИ И ПОДАВАЛИ ДОКУМЕНТЫ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ?

1. Самостоятельно; *Переход к вопросу 6*
2. Мне потребовалась помощь.

5. КТО ВАМ ПОМОГ СОБРАТЬ И ПОДАТЬ ДОКУМЕНТЫ?

1. Сотрудник учреждения, предоставляющего услугу;
2. Мои родные, коллеги, знакомые;
3. Обращался к посредникам за плату;
4. Другое (*что именно*) _____

6. СКОЛЬКО РАЗ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОБРАЩАТЬСЯ В ОРГАНИЗАЦИЮ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩУЮ УСЛУГУ, ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ РЕЗУЛЬТАТ? (*учитываются только обращения, связанные с получением данной услуги*)

1. _____ раз;
2. Иное (*указать, что именно*) _____

7. СКОЛЬКО ПРИМЕРНО ДНЕЙ С МОМЕНТА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ ВЫ ОЖИДАЛИ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ?

1. Примерно _____ дней (день, дня);
2. Не помню, затрудняюсь ответить

8. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ НЕФОРМАЛЬНО БЛАГОДАРИТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ, ЗАНЯТЫХ ОКАЗАНИЕМ УСЛУГИ?

1. Да (в том числе дарить подарки оказывать взаимные услуги, выплачивать денежные средства);
2. Ничего подобного не делал(а);
3. Затрудняюсь ответить.

9. ОЦЕНИТЕ ПРИМЕРНО СВОИ ЗАТРАТЫ ПО ПОЛУЧЕНИЮ УСЛУГИ.

1. Примерно _____ рублей;
2. Никаких затрат нести не пришлось

При оформлении документов иногда возникает необходимость сделать ксерокопию или заверить документ у нотариуса.

10. БЫЛА ЛИ У ВАС ВОЗМОЖНОСТЬ РЕШИТЬ ЭТУ ПРОБЛЕМУ ПОБЛИЗОСТИ К МЕСТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ В ТЕ ЖЕ ЧАСЫ, КОГДА ОКАЗЫВАЕТСЯ УСЛУГА?

1. Да;
2. Нет;
3. Мне это не потребовалось.

11. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ В ОЧЕРЕДИ ПРИЕМА СОТРУДНИКА? *Если пришлось обращаться несколько раз, просьба уточнить, сколько длилось самое долгое ожидание в течение одного раза (дня)?*

1. Практически не пришлось ожидать в очереди;
2. Пришлось ожидать приема в очереди около _____ минут (-ы).

12. НАСКОЛЬКО ЗНАЧИМЫМИ ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ		1. Очень значимо	2. Не очень значимо	3. Не имеет значения
<i>Один вариант ответа в каждой строке таблицы</i>				
1.	Удобство расположения здания, где предоставляется услуга	1	2	3
2.	Удобство помещения, где предоставляется услуга	1	2	3
3.	Внимательность и вежливость сотрудников	1	2	3
4.	Время ожидания в очереди	1	2	3
5.	Удобство графика работы учреждения	1	2	3
6.	Сроки получения результата оказания услуги	1	2	3
7.	Простота сбора документов, которые необходимо представить для получения услуги	1	2	3

13.СКАЖИТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ...		1. удовлетворен(а)	2. удовлетворен(а) не полностью	3. не удовлетворен(а)	4. Не могу оценить
<i>Один вариант ответа в каждой строке таблицы</i>					
1.	Расположением здания, где предоставляется услуга	1	2	3	99
2.	Помещением, где предоставляется услуга	1	2	3	99
3.	Внимательностью и вежливостью сотрудников	1	2	3	99
4.	Временем ожидания в очереди	1	2	3	99
5.	Графиком работы учреждения	1	2	3	99
6.	Сроком получения результата услуги	1	2	3	99
7.	Числом документов, которые необходимо представить для получения услуги	1	2	3	99
8.	Организацией учреждением тренировочного процесса	1	2	3	99

14. ЧТО НУЖНО ИЗМЕНИТЬ В ГРАФИКЕ ПРИЕМА, ЧТОБЫ ОН БЫЛ УДОБНЕЕ? (отметить все подходящие варианты)

1. Вести прием в более ранние утренние часы по рабочим дням;
2. Вести прием в более поздние вечерние часы по рабочим дням;
3. Вести прием в рабочие дни без перерыва на обед;
4. Вести прием в праздничные, выходные дни;
5. Другое
6. **(что именно)** _____;
7. Ничего менять не требуется.

15. ОТМЕТЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, С КАКИМИ НЕДОСТАТКАМИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА?

Отметить все подходящие варианты

1. Не было свободных мест для ожидания;
2. Не было свободных столов для заполнения документов;
3. Помещение было очень душным, плохо проветривалось;
4. В помещении была слишком жарко или слишком холодно;
5. В помещении было очень тесно;
6. Не было питьевой воды;
7. В помещении не было туалета;
8. Не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении для ожидания вполне комфортно.

