

**Анкета
удовлетворенности заявителей предоставлением муниципальных услуг**

Поля заполняются организатором опроса

Дата: _____

Наименование органа администрации города Магнитогорска:

Место проведения анкетирования: _____
(указать адрес и номер кабинета)

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества предоставления муниципальных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются муниципальной услуги, которую Вы получили в настоящее время.

Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!

Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2024 года? (любое число ответов)

2. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите) _____

2. Проблем не было

3. Каким образом Вы получали данную услугу? (Один ответ)

1) при обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

2) при обращении на мобильное приложение портала Госуслуги был перенаправлен на сайт ведомства

3) при непосредственном обращении на сайт ведомства

4) при личном обращении в ведомство (переход к вопросу № 5)

5) другое (переход к вопросу № 5)

4. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

1) портал Госуслуги

2) мобильное приложение портала Госуслуги

3) сайт ведомства

5. Как была предоставлена муниципальная услуга? (Один ответ)

1) услуга была предложена ведомством

2) я сам обратился за услугой

6. Была ли предоставлена муниципальная услуга? (Один ответ)

1) да, услуга была предоставлена (переходите к вопросу 8)

2) нет, услуга не была предоставлена

7. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ)

1) да

2) нет

3) затрудняюсь ответить

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке)

1) 5 баллов

2) 4 балла

3) 3 балла

4) 2 балла

5) 1 балл

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной услуги? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

1) понятность и удобство подачи заявления

2) информирование о статусе услуги

3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

4) оперативность получения результата

5) возможность получения результата в электронном виде

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с технической поддержкой при получении муниципальной услуги? (Один ответ)

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

4) с технической поддержкой не взаимодействовал (а)

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а)
- 2) скорее не удовлетворен (а)
- 3) затрудняюсь ответить
- 4) с представителями органа власти не взаимодействовал

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а)
- 2) скорее не удовлетворен (а)
- 3) затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

- 1) да, оплачивал (а) государственную пошлину (иные платежи)
- 2) нет, не оплачивал (а) (переход к вопросу № 16)

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а)
- 2) скорее не удовлетворен (а)
- 3) затрудняюсь ответить

16. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

- 1) да, использовал (а) досудебное обжалование
- 2) нет, не использовал (а) досудебное обжалование (переход к вопросу № 18)

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а)
- 2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

18. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения муниципальной услуги? (Один ответ)

1) да, в лучшую сторону

2) да, в худшую сторону

3) нет, не изменилось

4) затрудняюсь ответить

19. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной муниципальной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10 – балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает, с большой вероятностью. (Один ответ)

1) 10 баллов

2) 9 баллов

3) 8 баллов

4) 7 баллов

5) 6 баллов

6) 5 баллов

7) 4 балла

8) 3 балла

9) 2 балла

10) 1 балл

20. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (Один ответ)

1) представитель юридического лица

2) индивидуальный предприниматель или его представитель

3) самозанятый

4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (переход к вопросу № 24)

5) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 24)

21. К какому виду относится Ваша организация? (Один ответ)

1) коммерческая организация

2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 23)

22. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (Один ответ)

- 1) малый бизнес
- 2) средний бизнес
- 3) крупный бизнес

23. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации? (Один ответ)

- 1) до 1 года
- 2) от 1 года до 3 лет
- 3) от 3 до 5 лет
- 4) от 5 до 10 лет
- 5) более 10 лет

24. Ваш пол? (Один ответ)

- 1) мужской
- 2) женский

25. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст? (Один ответ)

- 1) 18-29 лет
- 2) 30-44 лет
- 3) 45-60 лет
- 4) 61 год и старше

26. Укажите, пожалуйста, Ваше образование? (Один ответ)

- 1) высшее
- 2) незаконченное высшее
- 3) среднее специальное
- 4) среднее общее образование
- 5) неполное среднее образование и ниже

Спасибо за участие!