**АНКЕТА**

об удовлетворенности качеством предоставления услуги
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа Администрации города Екатеринбурга,
предоставляющего государственную/муниципальную услугу)

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

(наименование государственной/муниципальной услуги)

*Уважаемый участник опроса!*

*Просим Вас ответить на несколько вопросов о качестве предоставления муниципальной услуги «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». Заполнение анкеты займет у Вас не более пяти минут.*

*Ваше мнение очень важно для нас. Учет общественного мнения поможет повысить качество предоставляемых услуг.*

*Мы гарантируем конфиденциальность полученной информации.*

1. За получением услуги Вы обратились как:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | физическое лицо |  | юридическое лицо |

2. Сколько раз Вам пришлось прийти в *(указать наименование органа Администрации города Екатеринбурга)* для получения **одной** услуги?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Один раз: получить результат предоставления услуги |
|  |  |  |
|  | Два раза: | 1-й – подать документы для получения услуги |
|  |  | 2-й – получить результат предоставления услуги |
|  |  |  |
|  | Три раза: | 1-й – подать документы для получения услуги |
|  |  | 2-й – принести недостающие документы (исправленные документы) |
|  |  | 3-й – получить результат услуги |
|  |  |  |
|  | Пришлось прийти четыре раза и более в связи с необоснованными требованиями специалиста |
|  |

3. Сколько времени Вы провели в очереди при обращении в *(указать наименование органа Администрации города Екатеринбурга)* для получения услуги?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Менее 15 минут |   | Более 15 минут |   | Час и более |

4. Удовлетворены ли Вы результатом предоставленной Вам услуги?

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

5. Оцените качество работы специалиста при предоставлении Вам услуги:

|  |  |
| --- | --- |
|  | отлично |
|  |  |
|  | хорошо |
|  |  |
|  | удовлетворительно |
|  |  |
|  | неудовлетворительно |

6. Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием
со специалистом на личном приеме при получении услуги?

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

В случае если Вы ответили «Нет», укажите, пожалуйста, по каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием со специалистом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | некорректное поведение специалиста |
|  |  |
|  | невнимательное отношение |
|  |  |
|  | не получил(а) ответов на интересующие вопросы |
|  |  |
|  | другое:  |  |

7. Достаточно ли Вам информации о порядке, способах и условиях предоставления услуги?

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

В случае если Вы ответили «Нет», укажите, пожалуйста, какой информации было недостаточно для получения услуги:

|  |
| --- |
|  |

8. Ваши пожелания по улучшению качества предоставления услуг:

|  |
| --- |
|  |
|  |

Благодарим за участие в опросе!