Анкета социального опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги

В О П Р О С Ы.

1. *Укажите причины Вашего посещения органа власти в процессе получения услуги:*

получение консультации

исправление обнаруженных ошибок в документах

повторное посещение из-за большой очереди.

получение результата предоставления услуги.

другое (опишите).

1. *Вам приходилось по требованию сотрудников Архивного управления представлять документы от других органов власти и организаций?*

ДА

НЕТ

1. *Если приходилось, то укажите наименования этих органов власти и организаций.*

ВАШ ответ

1. *Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) до получения конечного результата?*

ВАШ вариант ответа

1. *Каким образом Вы подали запрос о получении услуги в орган власти?*

на личном приеме.

через Портал госуслуги.

через официальную электронную почту органа власти.

1. *Из каких источников Вы получили информацию о порядке предоставления государственной услуги:*

непосредственно от сотрудников Архивного управления (подведомственных учреждений).

информация размещена на стендах в Архивном управлении.

по справочным телефонам.

через Портал государственных и муниципальных услуг.

через Интернет-сайты Архивного управления других органов власти.

от знакомых, родственников, коллег.

от средств массовой информации (телевидение, радио, печать).

другие источники

1. *По Вашему мнению, из каких вышеперечисленных источников следует получать информацию об услугах?*

Ваш вариант ответа.

1. *Вас удовлетворяет место размещения Архивного управления, предоставляющего услугу?*

ДА

НЕТ

1. *Вас удовлетворяет уровень комфортности помещения, в котором предоставляется услуга?*

ДА

НЕТ

1. *Вас удовлетворяет график работы Архивного управления, предоставляющего услугу?*

ДА

НЕТ

1. *Вас удовлетворяет организация очереди за предоставлением государственной услугой.*

ДА

НЕТ

1. *Вас удовлетворяет срок предоставления услуги?*

ДА

НЕТ

1. *Вас удовлетворяет внимательность и вежливость сотрудников Архивного управления, предоставляющих услугу?*

ДА

НЕТ

1. *Вас удовлетворяет компетентность сотрудников Архивного управления, предоставляющих услугу?*

ДА

НЕТ

1. *Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом?*

5 баллов - полностью удовлетворяет

4 балла - в целом удовлетворяет

3 балла - скорее удовлетворяет

2 балла - скорее не удовлетворяет

1 балл - не удовлетворяет

1. *Вам приходилось сталкиваться с необоснованными (по Вашему мнению) действиями сотрудников Архивного управления при предоставлении государственной услуги?*

ДА

НЕТ

1. *Если приходилось, то укажите необоснованные действия сотрудников Архивного управления при предоставлении государственной услуги:*

установление неофициальной очереди

потребовали дополнительную плату (кроме госпошлины) за предоставление услуги

требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом предоставления государственной услуги

другие действия (укажите)

1. *Приходилось ли Вам раньше обращаться за получением этой же государственной услуги?*

ДА

НЕТ

1. *Если приходилось, то, в каком году в последний раз?*

Ваш ответ

1. *Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 3 года), улучшилось ли качество ее предоставления?*

ДА

НЕТ

1. *Что для Вас имеет наибольшее значение при получении Вами услуги в будущем?*

**Можно отметить не более 5 вариантов**

Сокращение срока предоставления услуги.

Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

Улучшение условий ведения приема посетителей.

Сокращение количества требуемых документов.

Доступность информации о порядке предоставления услуги.

Вежливость и профессионализм сотрудников.

Улучшение территориальной доступности Архивного управления Кузбасса.

Получение информации о стадии рассмотрения обращения.

Другое.

1. *Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления услуг?*

ДА

НЕТ

1. *Ваши рекомендации по улучшению качества предоставления государственных услуг*

Ваш ответ.