

**Анкета об эффективности деятельности организаций, оказывающих
услуги гражданам, и качестве осуществления административных
процедур**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию за получением услуг?

- ☐ впервые
- ☐ повторно

2. Столкнулись ли Вы с трудностями при заказе требуемой услуги?

Да	Нет
----	-----

*Если да, то укажите, с какими именно.

3. Качественно ли оказана услуга?

Да	Нет
----	-----

* Если нет, то укажите причину вашего мнения.

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?

- ☐ да
- ☐ скорее да
- ☐ скорее нет
- ☐ нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны, внимательны?

- ☐ да, всегда и в любой ситуации
- ☐ скорее да

- ☐ скорее нет
- ☐ абсолютно нет

6. Как Вы оцениваете полноту и доступность информированности о работе организации и порядке предоставления услуг?

- ☐ очень хорошо информирован(а)
- ☐ хорошо информирован(а)
- ☐ слабо информирован(а)
- ☐ не информирован(а)

7. Своевременно ли оказана услуга?

Да	Нет
----	-----

* Если нет, то укажите срок задержания.

8. Имели ли место факты наличия очередей, а также длительного ожидания Вами приема в организациях, осуществляющих административные процедуры?

Да	Нет
----	-----

9. Устраивает ли Вас режим работы организации, осуществляющей прием граждан с заявлениями об осуществлении административных процедур?

Да	Нет
----	-----

10. Имели ли место факты истребования документов и (или) сведений, не предусмотренных перечнем административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденным Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 2000, а также в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей согласно постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 17.02.2012 № 156

Да*	Нет
-----	-----

* Если да, то каких именно документов

11. Имели ли место факты проявления работниками организации формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения при осуществлении административной процедуры?

Да	Нет
----	-----

12. Ваши предложения о совершенствовании деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения.

--

Дата заполнения “ ” 20__ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**