

**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.

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 свою информированность 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 задержки

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 № 200, 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 укажите, каких именно

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!

*Заполненную анкету просьба направить в
Республиканское унитарное предприятие Могилевский центр
стандартизации, метрологии и сертификации*

ул. Белинского, 33, 212011, г. Могилев, Республика Беларусь

Эл. почта: csms_mogilev@mogilev.by