

Приложение
к Положению о порядке проведения мониторинга
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых
государственными казенными учреждениями социальной защиты
населения Владимирской области государственных услуг

АНКЕТА (ОПРОС)

по изучению общественного мнения о качестве предоставления
государственным казенным учреждением социальной защиты населения
Владимирской области государственных услуг

Уважаемый респондент!

Ответив на несколько вопросов, Вы сможете улучшить качество предоставления государственных услуг учреждениями социальной защиты населения.

Результаты данного опроса будут использованы в обобщенном виде, анкетирование анонимное.

Отметьте галочкой или иным удобным для Вас знаком один из предлагаемых вариантов ответа, содержащий информацию о Вас или выражающий Вашу позицию. При отсутствии необходимой формулировки впишите ответ в пустую строку.

1. Укажите Ваши:

- пол:

- а) мужской
 б) женский

- возраст:

- а) до 30 лет
 б) от 30 до 40 лет
 в) от 40 до 50 лет
 г) от 50 до 60 лет
 д) старше 60 лет

- уровень образования:

- а) начальное общее
 б) основное общее (8,9 классов)
 в) среднее (полное) общее (10,11 классов)
 г) начальное профессиональное (лицей, ПТУ)
 д) среднее профессиональное (колледж, техникум)
 е) высшее профессиональное

- занятость:

- а) студент
 б) занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)
 в) не занят трудовой деятельностью (трудоспособного возраста)
 г) работающий пенсионер
 д) неработающий пенсионер

- категорию граждан, к которой Вы относитесь:

- а) Родитель, имеющий 1 или 2 детей до 18 лет
 б) Многодетный родитель
 в) Опекун
 г) Инвалид
 д) Ветеран труда

Другая категория (указать, какая) _____

- район или населенный пункт проживания (указать, какой) _____

2. За какими государственными услугами Вы обращались в учреждение социальной защиты населения в текущем году?

- а) За назначением/перерасчетом выплаты (пособия) на детей, ветеранов труда, тружеников тыла и др.
- б) За получением справки, удостоверения, информации
- в) По другому вопросу (указать, какому) _____

3. Устраивает ли Вас порядок предоставления полученной Вами государственной услуги (полученных услуг):

- а) Полностью устраивает
- б) Устраивает, но есть замечания (укажите, какие) _____
- в) Полностью не устраивает (укажите, почему) _____

Если не устраивает, укажите каким Вы его видите: _____

4. Используете ли Вы возможность получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (подача заявления в электронном виде):

- а) да
- б) нет

Если «нет», укажите причину _____

5. Допускаете ли Вы, что в будущем для Вас будет предпочтительней обращение за получением услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, чем личное обращение в учреждение социальной защиты населения:

- а) да
- б) нет

Если «нет», укажите причину _____

5. В чем, на Ваш взгляд, преимущества получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг:

- а) Позволяет сэкономить время
- б) Не требует личного обращения
- в) Позволяет заполнить заявление в непринужденной обстановке
- г) Исключает вербальное общение с официальными лицами
- д) Позволяет избежать опечаток и описок при заполнении данных

Другие преимущества (указать, какие) _____

6. Оцените уровень информирования о порядке предоставления государственных услуг (наполнение и актуальность информационных стендов, наличие справочных материалов, периодичность разъяснений в СМИ и т.д.):

- а) достаточный
 б) средний
 в) недостаточный

Если уровень информирования средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить: _____

7. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для получения информации, связанной с предоставлением государственных услуг, работой учреждения:

- а) да
 б) нет

7. Пользовались ли Вы сайтом учреждения для записи на прием к специалистам учреждения:

- а) да
 б) нет

8. Устраивает ли Вас существующий режим работы учреждения:

- а) да
 б) нет

Если не устраивает, укажите, каким Вы его видите: _____

9. Сколько времени Вы тратите на то, чтобы добраться до учреждения.

- а) Менее 15 минут
 б) менее 30 минут
 в)
 г) более 1 часа

10. Время, затраченное в очереди на прием для получения государственной услуги:

- а) Менее 15 минут
 б) менее 30 минут
 в)
 г) более 1 часа

11. Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) да
 б) нет

12. Почему, при выборе места оформления государственной услуги, Вы отдаете предпочтение учреждению социальной защиты населения:

- а) Легче добраться
 б) Доверяю специалистам
 в) По привычке
 г) Обращаюсь и в учреждение соц.защиты, и МФЦ, предпочтений нет

д) Другие причины (укажите, какие)

13. Какие трудности возникали у Вас в получении государственных услуг в учреждении:

- а) длительное ожидание в очереди
 б) трудности со сбором необходимых документов, справок
 в) другие (укажите какие) _____
 г) трудностей нет

14. Оцените уровень доступности государственных услуг в учреждении социальной защиты населения

- а) достаточный
 б) средний
 в) недостаточный

Если уровень доступности получения услуг средний или недостаточный, то какие, по Вашему мнению, меры должны быть предприняты учреждением, чтобы его повысить:

15. Как, на Ваш взгляд, изменился уровень доступности и качества государственных услуг в учреждении социальной защиты населения за последние годы

- в) улучшился (укажите, чем) _____

 г) Ухудшился (укажите, почему Вы так считаете) _____

16. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания сотрудника учреждения социальной защиты?

- а) да
 б) нет

- Какие именно профессиональные и личные качества специалиста (доброжелательность, терпимость, знания, опыт, навыки и др.) хотелось бы Вам положительно отметить?

- Какие недостатки Вами отмечены? _____

10. Встречались ли Вы с фактами проявления коррупции в данном учреждении, в т.ч. взимания учреждением социальной защиты населения платежей, не имеющих документального подтверждения:

- а) да
 б) нет

11. Оцените, пожалуйста, в целом качество работы учреждения социальной защиты населения по оказанию государственных услуг:

- а) низкое
 б) среднее
 в) высокое

Благодарим Вас за участие в опросе. Приятного дня!