

Приложение 1  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления государственных услуг  
Государственным комитетом по водному  
хозяйству и мелиорации Республики Крым

**АНКЕТА**  
**для проведения опроса заявителей**  
**при получении государственной услуги**

*Поля заполняются организатором опроса*

Дата: \_\_\_\_\_

Государственный комитет по водному хозяйству и мелиорации Республики Крым  
(наименование организации предоставления государственных и муниципальных услуг)

Место проведения анкетирования: \_\_\_\_\_  
(указать адрес и номер кабинета)

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества и доступности предоставления услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются услуги, которую Вы получили в настоящее время.

Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!

Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Для проверки качества и достоверности анкетирования просим указать номер своего телефона или адрес электронной почты без указания имени

---

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Каким из способов получения информации о государственной услуге Вы пользовались? Насколько Вы удовлетворены полученной информацией? *В каждой строке таблицы отметьте один ответ*

№	Источник получения информации	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)	3. не обращался(ась) за информацией	4. не знал(а) о такой возможности
1.	по телефону от сотрудников органа исполнительной власти (учреждения)				
2.	от сотрудников Госкомводхоза при личном обращении				
3.	от сотрудников Госкомводхоза через письменное обращение				
4.	с информационных стендов, расположенных в Госкомводхозе				
5.	из информационных брошюр (буклетов)				
6.	другое (напишите свой вариант ответа) _____ _____ _____				

1. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган исполнительной власти за получением результата государственной услуги?

1. \_\_\_\_\_ раз (укажите количество обращений)

2. Не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника)

2. Сколько времени Вы потратили на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги?

1. Примерно \_\_\_\_\_ дней (укажите количество дней)

2. Дополнительно собирать не потребовалось

3. Обращались ли Вы в учреждение для получения услуги самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого?

1. обращался(ась) самостоятельно

2. воспользовался(ась) помощью посредника

4. Почему Вы обратились к посреднику? *Отметьте все варианты ответов, которые подходят*

1. была не понятна процедура получения услуги, посредник лучше разбирается с этим

2. посещение организаций для сбора документов занимает много времени

3. приходится общаться с чиновниками, что требует определенных навыков и значительных усилий

4. потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление
5. я больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем чиновникам
6. другое \_\_\_\_\_ (напишите, что именно)
5. В целом насколько удобным является для Вас график приема, установленный учреждением для работы с получателями услуг: в целом удобный или не?
1. в целом удобный график
  2. в целом не очень удобный
  3. совсем неудобный график
6. Что нужно изменить в графике приема, чтобы он был удобнее при получении услуги? Отметьте все варианты ответов, которые подходят
1. увеличить продолжительность приема получателей услуги в более ранние утренние часы в рабочие дни
  2. увеличить продолжительность приема получателей услуги в более поздние вечерние часы в рабочие дни
  3. увеличить продолжительность приема (или вести прием, если он не ведется) получателей услуги в нерабочие, выходные дни
  4. вести прием получателей услуги в рабочие дни без перерыва на обед
  5. другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_
- 
7. Было ли Вам понятно, как самостоятельно получить бланк заявления (формы) или заполнить заявление (форму) на получение услуги, или Вам потребовалась помощь сотрудников учреждения, помощь других лиц?
1. да, было понятно, как получить и заполнить бланк заявления (форму), и помощь не потребовалась
  2. нет, было не понятно, как получить и заполнить бланк заявления (форму), мне потребовалась помощь
8. От кого Вы получили помощь в заполнении этого заявления (формы: от Госкомводхоза или других лиц)?
1. от сотрудников Госкомводхоза (специалиста, консультанта)
  2. от других лиц (получателей услуги, родных, коллег)
  3. помощь не получил
9. В случае, если Вам для получения государственной услуги потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, сканирование, распечатывание документа, заказать заполнение бланка и т.п), была ли у Вас возможность сделать это поблизости к месту оказания услуги в часы приема?
1. нет, мне не потребовались дополнительные услуги
  2. да, я смог(ла) получить дополнительные услуги поблизости в часы приема
  3. нет, я не смог(ла) получить их поблизости к месту оказания услуги в часы приема
10. Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудника учреждения, то сколько времени вы ожидали в очереди? Если вам пришлось обращаться несколько раз и вы ожидали в очереди, то сколько по времени длилось самое долгое ожидание?
1. нет, практически не пришлось ожидать в очереди
  2. да, пришлось ожидать приема в очереди около \_\_\_\_ минут

11. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи заявления до момента выдачи результата государственной?

1. Примерно (*напишите*) \_\_\_\_\_ дней

2. Затрудняюсь ответить

12. Вы получили результат предоставления услуги в срок, который указан в административном регламенте предоставления государственной услуги?

1. да;

2. нет;

3. затрудняюсь ответить.

13. С какими недостатками в организации приема получателей услуги Вы столкнулись во время ожидания приема? *Отметьте все варианты ответов, которые подходят*

1. отсутствие достаточного количества сидячих мест для ожидания получателей услуги

2. отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов

3. недостаточное проветривание помещения (отсутствие свежего воздуха в помещении)

4. некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении

5. отсутствие доступа к туалету в помещении

6. отсутствие доступа к питьевой воде в помещении

7. не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении для ожидания было вполне комфортно

14. Знаете ли Вы, как обжаловать действия (бездействия) сотрудника учреждения, предоставляющего государственную услугу?

1. да;

2. нет.

15. Хотели бы вы обжаловать действия (бездействие) сотрудника учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги?

1. нет;

2. да;

3. да, но не думаю, что это принесёт желаемый результат.

16. Вы обжаловали действия (бездействие) сотрудника учреждения, предоставляющего услугу:

1. нет;

2. да;

3. нет, хотя это нужно было сделать.

17. Как отразилось обжалование действия (бездействие) сотрудника учреждения, предоставляющего услугу, на результате государственной услуги:

1. положительно;

2. отрицательно;

3. никак не отразилось;

4. другое \_\_\_\_\_ (напишите, что именно)

18. В целом показалось ли Вам процедура получения услуги четкой и понятной?

1. да, в целом показалась четкой и понятной

2. нет, показалась нечеткой и непонятной

19.

Скажите, насколько Вы удовлетворены	В целом удовлетворен(а),	чем-то удовлетворен, чем-то - нет	В целом не удовлетворен(а)	не могу оценить
Отметьте один вариант ответа в каждой строке				
удобством помещения, где предоставляется государственная услуга				
компетентностью сотрудников				
внимательностью и вежливостью сотрудников				
временем ожидания				
графиком работы Госкомводхоза				
в целом работой органа Госкомводхоза в период предоставления государственной услуги				