**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.

***Начало формы***

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Впервые  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | повторно |

* 1. ***Столкнулись ли Вы с трудностями при заказе требуемой услуги?***

|  |  |
| --- | --- |
| Да\* | Нет |

\*Если да, то укажите, с какими именно

* 1. ***Качественно ли оказана услуга?***

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет\* |

\* Если нет, то укажите причину Вашего мнения

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Да  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | скорее да  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | скорее нет  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | нет |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | да, всегда и в любой ситуации  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | скорее да  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | скорее нет  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | абсолютно нет |

* 1. ***Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления услуг?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | очень хорошо информирован(а)  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | хорошо информирован(а)  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | слабо информирован(а)  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 |  | 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 БЦА по адресу*** ***ул. Велозаводская 6, п.2., 220033 г .Минск, или по e-mail:*** ***bsca@bsca.by***