Приложение

к приказу Государственного  
комитета по стандартизации

Республики Беларусь

от *30.09.2020 № 204*

**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 по адресу* [*ignminsk@gosstandart.gov.by*](mailto:ignminsk@gosstandart.gov.by) *в инспекцию Госстандарта по Минской области и г. Минску, 220053, г. Минск, Долгиновский тракт, 39*