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* *в инспекцию Госстандарта по Минской области и г. Минску, 220053, г. Минск, Долгиновский тракт, 39*