

# АНКЕТА

## споживача послуг, що надає орган виконавчої влади

Шановний споживачу!

Вашій увазі пропонується відповісти на питання анкети.  
Мета анкетування — визначити якість надання послуг органами виконавчої влади та рівень задоволеності споживачів цими послугами.

### I. Надання адміністративних послуг

Назва органу влади, що є учасником Конкурсу, до якого Ви зверталися:	_____
	_____
	_____

**ПРИМІТКА:** Питання 1—4 передбачають вибір одного варіанта відповіді, на питання 5—6 може бути кілька варіантів відповіді.

#### 1. Охарактеризуйте Вашу обізнаність про діяльність органу влади та послуг, які ним надаються, на момент звернення:

- повністю обізнаний, тому знав(ла) до кого звертатися і що для цього необхідно;
- мав(ла) загальне уявлення, тому потребував(ла) додаткового консультування щодо годин прийому, вичерпного переліку необхідних документів тощо;
- не мав(ла) жодної інформації про процедуру отримання необхідної послуги.

#### 2. Чи задовольняє Вас інформація, розміщена на офіційному веб-сайті органу влади:

- так, інформація вичерпна та повна;
- частково, інформація потребує уточнення;
- ні, інформація застаріла та неактуальна;
- не користувався(лась) веб-сайтом органу влади;
- такий веб-сайт відсутній.

#### 3. Охарактеризуйте середню тривалість очікування Вами особистого прийому:

- до 30 хвилин;                       2—4 години;
- 30—60 хвилин;                     понад 4 години.
- 1—2 години;

#### 4. Чи є можливість отримати інформацію щодо прогнозного очікування особистого прийому:

- за довідковим телефоном можна отримати інформацію щодо середньої тривалості прийому одного відвідувача чи часу, коли зазвичай відвідувачів найменше;
- у секретаря (іншого відповідального працівника) можна довідатися, скільки осіб стоїть у черзі перед Вами та прогнозного очікування;
- ні, жодної подібної інформації не надається.

#### 5. Охарактеризуйте якість наданої особисто Вам послуги:

- цілком задоволений(на), послуга надана вчасно і належної якості;
- послуга надана з порушенням строку надання, а саме \_\_\_\_\_;
- для отримання послуги вимагалось заповнення чи надання додаткових документів, не регламентованих законодавством (наприклад, про сплату комунальних послуг);
- для отримання послуги стягувалися не регламентовані законодавством додаткові платежі чи вимагалось отримання додаткових платних послуг (наприклад, вимагалось заповнення бланків винятково на друкарській машинці чи з використанням персонального комп'ютера, за що бралася додаткова плата; вимагалось придбання бланків у приватних компаніях через їх відсутність в органі влади тощо), а саме \_\_\_\_\_;
- послуга надана, але її якістю не задоволений(на), а саме \_\_\_\_\_;

- послуга не надана без достатнього обґрунтування (наприклад, проігноровано усне звернення, висловлене під час прямої телефонної лінії чи особистого прийому), а саме

**6. З якими з перелічених нижче випадків неналежного ставлення з боку відповідальних працівників органу влади стикалися Ви особисто:**

- довелося за однією послугою звертатися декілька разів чи до різних працівників через неповну чи неточну інформацію, отриману від відповідального працівника (секретаря), на інформаційному стенді чи на офіційному веб-сайті органу влади;
- грубе або неналежне поводження з боку відповідальних працівників;
- у телефонній розмові відповідальний працівник не представився;
- недоступний для зв'язку чи тривалий період протягом робочого часу не відповідав телефон для довідок;
- наявність протягом годин прийому нічим не регламентованих т. зв. «технічних перерв»;
- посадовою особою на Вашу вимогу не були надані роз'яснення, яким чином оскаржити неправомірне з Вашої точки зору рішення;
- інше \_\_\_\_\_

**7. Чи скаржилися Ви на неналежні діяння (рішення чи бездіяльність) посадових осіб органу влади:**

- залишив(ла) скаргу у книзі скарг і пропозицій;
- скаржився(лась) керівництву органу влади під час прямої телефонної лінії чи в інший спосіб;
- подавав(ла) скаргу до суду, правоохоронних органів чи вищої інстанції;
- не скаржився(лась), однак маю претензії до роботи цього органу влади;
- не мав(ла) підстав скаржитися, оскільки робота цього органу влади цілком задовольняє.

**II. Пропозиції щодо покращення якості надання адміністративних послуг**

**1. Які послуги, на Вашу думку, органом влади не надаються, але мали б надаватися?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. Чи є у Вас пропозиції щодо покращення роботи органу? Які саме?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**III. Персональні дані споживача послуг**

**ПРИМІТКА:** Заповнення цього розділу анкети не є обов'язковим.

<b>Ваше прізвище, ім'я, по батькові:</b>	_____
	(у разі заповнення анкети від організації — назва організації)
<b>Ваша адреса, телефон:</b>	_____
<b>Соціальний статус:</b> (потрібне відмітити)	<input type="checkbox"/> службовець; <input type="checkbox"/> підприємець; <input type="checkbox"/> робітник; <input type="checkbox"/> пенсіонер; <input type="checkbox"/> студент; <input type="checkbox"/> непрацюючий; <input type="checkbox"/> представник громадської організації; <input type="checkbox"/> інше

Дякуємо за участь в анкетуванні!