

АНКЕТА
споживача послуг, що надає
орган виконавчої влади

Шановний споживач!

Вашій увазі пропонується відповісти на питання анкети.

Мета анкетування – визначити якість надання послуг головним управлінням економіки облдержадміністрації та рівень задоволеності споживачів цими послугами

I. Загальні відомості

**Ваше
прізвище,
ім'я, по
батькові:**

(у разі заповнення анкети від організації – назва організації)

**Ваша
адреса,
телефон:**

**Соціальний
статус:**

*(потрібне
підкреслити)*

- | | |
|---|--|
| <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"/> інші | |

(підпис споживача)

(у разі заповнення анкети від організації – підпис керівника організації)

II. Доступність інформації в органі виконавчої влади

1. Чи є вільний доступ у приміщення?

- так ні

2. Наскільки доступною є інформація щодо умов (порядку) надання послуг, у тому числі платних, яку бажають отримати відвідувачі від органу?

- повністю доступна
 доступна
 майже недоступна
 недоступна
 важко визначитися

3. Чи встановлений в приміщенні органу інформаційний стенд?

- так ні

4. Чи розміщено на стенді для ознайомлення перелік послуг, які надаються органом?

- так ні

5. Чи є корисною для Вас інформація, розміщена на інформаційних стендах та чи спрощує вона процедуру надання послуг?

- так ні

6. Чи є в органі зразки заповнення заяв, документів тощо?

- так ні

7. З якого джерела Ви отримуєте інформацію про діяльність органу, до якого звернулись, або послуг, які він надає (потрібне підкреслити)

Засоби масової інформації:

- радіо телебачення газети, журнали Інтернет

з особистого спілкування

інше _____

8. Чи є корисною інформація на веб-сайті органу?
 так ні не користуюсь веб-сайтом веб-сайт органу відсутній
9. Яким чином Вам зручніше отримувати послуги від органу?
 на особистому прийомі
 у письмовій формі
 з використанням мережі Інтернет
 через пряму телефонну лінію

III. Процедури обслуговування відвідувачів

1. Чи задоволені Ви якістю отриманих послуг?
 так ні
2. Чи були ввічливими та уважно відносилися до порушених Вами питань співробітники органу?
 так ні
3. Чи доводилося Вам декілька раз приходити до органу за однією і тією ж послугою?
 так ні
4. Чи отримували відповіді на письмові звернення в строки, передбачені чинним законодавством (30 календарних днів)?
 так ні
- Якщо не отримували в термін відповіді, то протягом якого часу?

5. Чи стикалися Ви із проявами корупції у даному органі?
 так ні
6. Чи скаржилися Ви на працівників даного органу?
 так ні
7. Який напрямок діяльності органу з обслуговування відвідувачів потребує покращення або перегляду?
Будь ласка, уточніть _____
8. Чи є доступними необхідні номери телефонів?
 так ні не телефонував

IV. Пропозиції споживача послуг щодо покращення роботи органу виконавчої влади

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

Надсилати за адресою:

01601

м. Київ

вул. Прорізна 15

Головне управління державної служби України

або в електронному вигляді:

priyazna-adm@guds.gov.ua