

ЗАТВЕРДЖУЮ
Міністр Кабінету Міністрів України,
голова Організаційного комітету
з проведення Всеукраїнського конкурсу
„Приязна адміністрація”

Анатолій ТОЛСТОУХОВ

„5” жовтня 2010 р.

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

**Ваше прізвище,
ім'я, по батькові:**

(у разі заповнення анкети від організації — назва організації)

Ваша адреса, телефон:

Соціальний статус:
(потрібне відмітити)

- службовець; підприємець;
 робітник; пенсіонер;
 студент; непрацюючий;
 представник громадської організації;
 інше

Дякуємо за участь в анкетуванні!