

## АНКЕТА

об удовлетворенности качеством предоставления услуги

(наименования учреждения, предоставляющего государственную/муниципальную услугу)

### Зачисление в учреждение дополнительного образования

(наименование государственной/муниципальной услуги)

*Уважаемый участник опроса!*

*Просим Вас ответить на несколько вопросов о качестве предоставления услуги. Заполнение анкеты займет у Вас не более пяти минут.*

*Ваше мнение очень важно для нас. Учет общественного мнения поможет повысить качество предоставляемых услуг.*

*Мы гарантируем конфиденциальность полученной информации.*

1. За получением услуги Вы обратились как:

физическое лицо

юридическое лицо

2. Сколько раз Вам пришлось прийти в (указать наименование органа Администрации города Екатеринбурга) для получения **одной** услуги?

Один раз: получить результат предоставления услуги

Два раза: 1-й – подать документы для получения услуги  
2-й – получить результат предоставления услуги

Три раза: 1-й – подать документы для получения услуги  
2-й – принести недостающие документы (исправленные документы)  
3-й – получить результат услуги

Пришлось прийти четыре раза и более в связи с необоснованными требованиями специалиста

3. Сколько времени Вы провели в очереди при обращении в (указать наименование органа Администрации города Екатеринбурга) для получения услуги?

Менее 15 минут

Более 15 минут

Час и более

4. Удовлетворены ли Вы результатом предоставленной Вам услуги?

Да

Нет

5. Оцените качество работы специалиста при предоставлении Вам услуги:

- отлично
- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

6. Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием со специалистом на личном приеме при получении услуги?

- Да  Нет

В случае если Вы ответили «Нет», укажите, пожалуйста, по каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием со специалистом:

- некорректное поведение специалиста
- невнимательное отношение
- не получил(а) ответов на интересующие вопросы
- другое: \_\_\_\_\_

7. Достаточно ли Вам информации о порядке, способах и условиях предоставления услуги?

- Да  Нет

В случае если Вы ответили «Нет», укажите, пожалуйста, какой информации было недостаточно для получения услуги:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Ваши пожелания по улучшению качества предоставления услуг:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Благодарим за участие в опросе!