

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 информирован(а) хорошо
- 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
(наименование, адрес и e-mail организации)*

*Брестская областная инспекция Госстандарта
e-mail: nadzor_brest@gosstandart.gov.by*