Приложение

к Порядку формирования обратной связи

от внешних клиентов

Министерства социальной защиты населения

Владимирской области

**Формы анкет-опросников**

**для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов**

ОЦЕНКА

удовлетворенности внешних клиентов качеством и доступностью

предоставления государственных услуг/мер социальной поддержки

**1. Укажите наименование государственной услуги/меры социальной поддержки, которая Вам была предоставлена (выберите из списка)**.

**2. Где Вы получили информацию о данной государственной услуге/мере социальной поддержки?** (любое число ответов)

* На портале Госуслуги
* На официальном сайте Министерства
* При личном обращении в Министерство, учреждение, подведомственное Министерству
* В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ)
* В средствах массовой информации (далее - СМИ)/социальных сетях
* От коллег/знакомых/работников

**3. Насколько Вы были удовлетворены государственной услугой/мерой социальной поддержки, которая Вам была предоставлена?** Дайте оценку по 5-балльной шкале, где "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ):

* 5 баллов
* 4 балла
* 3 балла
* 2 балла
* 1 балл

**4. Каким образом Вы получили данную государственную услугу/меру социальной поддержки?**

* При обращении посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru) (далее - портал Госуслуги)
* При непосредственном обращении в учреждение социальной защиты населения (далее – Учреждение) -> ПЕРЕХОД К 6 ВОПРОСУ
* При личном обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг -> ПЕРЕХОД К 6 ВОПРОСУ

 **5. Насколько Вы удовлетворены работой использованного сервиса?** Дайте оценку по 5-балльной шкале, где "1" означает, что Вы полностью неудовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены (один

ответ):

* 5 баллов
* 4 балла
* 3 балла
* 2 балла
* 1 балл

**6. Как была предоставлена государственная услуга/мера социальной поддержке**? (один ответ)

* Услуга предложена Учреждением
* Я сам(-а) обратился(-ась) в Учреждение

**7. Была ли предоставлена государственная услуга/мера социальной поддержки?** (один ответ)

* Да, услуга предоставлена -> ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 9
* Нет, услуга не предоставлена

**8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления государственной услуги/меры социальной поддержки?** (один ответ)

* Скорее удовлетворен
* Скорее не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

**9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги/меры социальной поддержки?** Дайте оценку по 5-балльной шкале, где "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ по каждой строке относительно каждого параметра):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Понятность и удобство подачи заявления |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Информирование о статусе услуги |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Оперативность получения государственной услуги |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Возможность получения государственной услуги в электронном виде |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Учреждения (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственной услуги/меры социальной поддержки)?** (один ответ)

* Скорее удовлетворен(-а)
* Скорее не удовлетворен(-а)
* Затрудняюсь ответить
* С представителем Учреждения не взаимодействовал(-а)

**11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания государственной услуги/меры социальной поддержки?** (один ответ)

* Скорее удовлетворен
* Скорее не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

**12. При отказе в предоставлении государственной услуги/меры социальной поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?** (один ответ)

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

**13. Ваш пол** (один ответ):

* Мужской
* Женский

**14. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст** (один ответ):

* 18-29 лет
* 30-44 лет
* 45-60 лет
* 61 год и старше

 **15. Укажите, пожалуйста, Ваше образование** (один ответ):

* Высшее
* Незаконченное высшее
* Среднее специальное
* Среднее общее образование
* Неполное среднее образование и ниже