



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
**КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

13 мая 2013г.

128

От _____

№ _____

**Об утверждении анкеты по проведению опроса удовлетворенности
граждан Российской Федерации качеством предоставления
государственных услуг в сфере социальной защиты населения
Ленинградской области**

В целях реализации мероприятий по выполнению указа Президента Российской Федерации № 601 от 7 мая 2012 года «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

1. Утвердить форму анкеты по проведению опроса граждан, обращающихся в органы социальной защиты населения муниципальных образований по вопросам предоставления государственных услуг (согласно приложению 1).
2. Отделу обеспечения информационных технологий (Петров О.Ю.) разместить данную анкету на официальном сайте комитета.
3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя председателя комитета по социальной защите населения Ленинградской области Грибову Н.С.

Председатель комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области

 Н.В. Филиппова

**Анкета для проведения опроса граждан, обращающихся в органы
социальной защиты населения муниципальных образований по
вопросам предоставления государственных услуг**

По мерам социальной поддержки

1. Вы удовлетворены организацией предоставления Вам государственной услуги(услуг)?

1. Да, удовлетворен
2. Скорее, удовлетворен(а)
3. Нет, не удовлетворен

2. Как Вы оцениваете удобство для посетителей (вентиляция, освещение, обогрев, сидячие места для посетителей, письменные столы, туалет и т.п.) помещения, в котором принимают и выдают документы для предоставления государственных услуг?

1. Удобно
2. Скорее, удобно
3. Неудобно

3. Как Вы оцениваете оборудование информационными средствами (стенды, плакаты, вывести, мониторы, звуковое оповещение, наличие консультанта в зале и т.п.) помещения, в котором принимают и выдают документы для предоставления государственных услуг?

1. Достаточные
2. Скорее, достаточные
3. Недостаточные

4. Как Вы оцениваете работу сотрудников органа местного самоуправления по приему и выдаче документов для предоставления государственных услуг?

1. Хорошая
2. Удовлетворительная
3. Неудовлетворительная

5. Сколько времени Вы лично (Ваш представитель) стояли в очереди для получения решения органа местного самоуправления, который рассматривал Ваши документы о предоставлении Вам государственной услуги?

1. Менее одного часа
2. Менее двух часов
3. Более двух часов

6. В каком муниципальном районе (городском округе) Вы проживаете?

7. Ваши предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг (можно отметить несколько вариантов)?

1. Создать в городе территориальный орган государственной власти и передать ему осуществление государственных полномочий, т.к. органы местного самоуправления явно не справляются с этим
2. Создать в городе многофункциональный центр и передать ему осуществление государственных полномочий, т.к. органы местного самоуправления явно не справляются с этим
3. Больше государственных услуг предоставлять по «Интернету»
4. Чаще проводить анкетирование и опросы по качеству предоставления государственных услуг
5. Увеличить количество служащих, участвующих в предоставлении государственных услуг
6. Чаще привлекать к ответственности служащих, участвующих в предоставлении государственных услуг
7. Чаще поощрять служащих, участвующих в предоставлении государственных услуг

8. Иное _____

По социальному обслуживанию

1. За какой государственной услугой социального обслуживания вы обращались _____ (указать)

2. В какой мере Вы удовлетворены информацией о предоставляемых услугах социального обслуживания (наличие стенда, справочной информации, в том числе на сайте в сети Интернет, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Удовлетворен | 3. Не удовлетворен |
| 2. Частично удовлетворен | 4. Затрудняюсь ответить |

3. Удовлетворены ли Вы Компетентностью и уровнем профессионализма специалистов предоставляющих услуги социального обслуживания?

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Удовлетворен | 3. Не удовлетворен |
| 2. Частично удовлетворен | 4. Затрудняюсь ответить |

4. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленных Вам услуг социального обслуживания?

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Удовлетворен | 3. Не удовлетворен |
| 2. Частично удовлетворен | 4. Затрудняюсь ответить |

5. Был ли персонал учреждения социального обслуживания вежлив и внимателен к Вам?

- | | | |
|-------|--------|-------------------------|
| 1. Да | 2. Нет | 3. Затрудняюсь ответить |
|-------|--------|-------------------------|

6. Если Вы пользовались услугами данного учреждения социального обслуживания ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. Улучшилась | 4. Скорее ухудшилась |
| 2. Скорее улучшилась | 5. Ухудшилась |
| 3. Осталась на прежнем уровне | 6. Затрудняюсь ответить |

7. В каком муниципальном районе (городском округе) Вы проживаете

8. Ваши предложения по улучшению качества предоставления услуг социального обслуживания?
