

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.08.2015

с. Большие Кайбицы

КАРАР

№ 299

**О проведении мониторинга предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Кайбицком муниципальном районе
Республики Татарстан**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг и создания системы мониторинга их предоставления, во исполнение п. 5.2 муниципальной программы «Реализация антикоррупционной политики в Республике Татарстан на 2015-2020 годы, руководствуясь Уставом Кайбицкого муниципального района Исполнительный комитет

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Провести в период с 20.08.2015 года по 20.09.2015 года анкетирование получателей государственных и муниципальных услуг о качестве и доступности предоставления услуг в отделении пенсионного фонда, отделе социальной защиты Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Кайбицком районе и отделе ЗАГС Исполнительного комитета Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан.

2. Предложить Исполнительному комитету Большекайбицкого сельского поселения Республики Татарстан в течение августа месяца 2015 года провести анкетирование получателей государственных (муниципальных) услуг (не менее 20% от общего количества получивших государственную (муниципальную) услугу). Заполненные респондентами анкеты и сводный отчет предоставить до 01.10.2015 года Управляющему делами Исполнительного комитета Кайбицкого муниципального района Бадертдиновой Д.А.

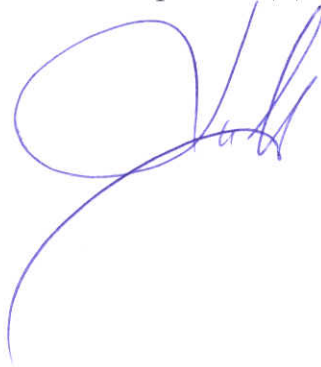
3. Утвердить прилагаемую форму листа анкетирования.

4. Опубликовать настоящее постановление и итоги проведения анкетирования в газете «Кайбицкие зори»; «Кайбыч таннары» и разместить на официальном сайте Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан.

5. Предложить рассмотреть итоги проведения анкетирования и результаты оценки предоставления государственных (муниципальных) услуг на заседании комиссии по противодействию коррупции при Главе Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющей делами Исполнительного комитета Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан Д.А.Бадертдинову.

Руководитель

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several loops and a long, sweeping underline that extends to the left.

А.Н.Макаров

Приложение
к постановлению Руководителя
Исполнительного комитета Кайбицкого
муниципального района РТ
от 14.08.2015 № 299

ЛИСТ АНКЕТИРОВАНИЯ

Наименование отдела, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Уважаемый житель Кайбицкого муниципального района!

Приглашаем Вас принять участие в анкетировании, связанном с изучением качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению Кайбицкого муниципального района. Будем благодарны, если Вы найдете время и возможность ответить на предложенные вопросы. Информация, полученная в ходе анкетирования, будет использована для повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению специалистами Управления Пенсионного фонда, отдела социальной защиты и отдела ЗАГС в Кайбицком муниципальном районе Республики Татарстан.

1. **Какую государственную (муниципальную) услугу Вы получили?**

(наименование услуги)

2. **Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

3. **Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4. **Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения государственной (муниципальной) услуги?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Укажите, пожалуйста, источники информации о государственной (муниципальной) услуге, которыми Вы воспользовались? (можно выбрать несколько вариантов ответов)

1. Информационный стенд в пункте получения (государственной) муниципальной услуги
2. Официальный Интернет-сайт муниципального органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
3. СМИ (газеты, радио, телевидение)
4. Сотрудники учреждения, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
5. Родственники, друзья, знакомые
6. Другие
(напишите) _____

6. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной услуги), размещенной на информационных стендах?

1. Да
2. Нет
3. Информация отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

7. Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется государственная (муниципальная) услуга?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

8. Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает?

(число ответов не ограничено)

1. Мест для заполнения документов
2. Канцелярских принадлежностей
3. Бланков
4. Другое (напишите) _____

10. Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получении государственной (муниципальной) услуги?

1. Да (переход к вопросу №12)
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

11. Если не удовлетворяет, то чем? (число ответов не ограничено)

1. Длительное ожидание

2. Отсутствие электронной очереди
3. Допускается прием граждан вне очереди
4. Недостаточно посадочных мест для ожидания
5. Отсутствие результата
6. Формализм в действие сотрудника
7. Другое (напишите) _____

12. Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники муниципального органа при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

13. Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении государственной (муниципальной) услуги, были достаточно грамотны, компетентны?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Сколько раз Вам пришлось прийти в муниципальный орган, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу?

1. Один раз
2. Два раза
3. Три раза
4. Более трех раз (сколько, уточните) _____
5. Затрудняюсь ответить

15. Укажите, пожалуйста, сколько времени в среднем Вам приходилось затрачивать каждый раз при посещении муниципального органа? (количество минут) _____

16. Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу (с момента подачи документов до её полного предоставления)? (количество календарных дней)

17. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления государственной (муниципальной) услуги?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

18. Укажите, пожалуйста, какую сумму денег Вам пришлось потратить для получения государственной (муниципальной) услуги)?

1. _____ (рублей)
2. Услуга бесплатная
3. Затрудняюсь ответить

19. Приходилось ли Вам лично сталкиваться с предложением ускорить получение услуги за дополнительную, неофициальную плату?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

20. С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении государственной (муниципальной услуги)?

1. Пришлось привлечь посредников
2. Пришлось изыскивать технические возможности для подготовки документов (распечатка, ксерокопирование, сканирование и т.п.)
3. Вынужден был обратиться к руководителю органа с жалобами
4. Другое

(напишите) _____

5. Никакими

21. У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения государственной (муниципальной услуги)?

1. Нет
2. Да (укажите, какие
именно) _____

3. Затрудняюсь ответить

Укажите, пожалуйста:

22. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

23. Ваш возраст _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!