



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 25 сентября 2017 года № 336-р
г. Курган

О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

В целях обеспечения повышения качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области:

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.

2. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ «МФЦ») согласно приложению 2 к настоящему распоряжению.

3. Управлению информационных технологий Правительства Курганской области ежегодно:

1) разрабатывать перечни государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в ГБУ «МФЦ», подлежащих мониторингу качества предоставления государственных услуг;

2) организовывать проведение мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, в том числе в ГБУ «МФЦ», в соответствии с настоящим распоряжением.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Курганской области разработать и утвердить порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Курганской области – руководителя Аппарата Правительства Курганской области.

Губернатор
Курганской области

А.Г. Кокорин

Приложение 1 к распоряжению
Правительства Курганской области
от 25 сентября 2017 года № 336-р
«О проведении мониторинга качества
предоставления государственных
услуг органами исполнительной
власти Курганской области, в том
числе в Государственном бюджетном
учреждении Курганской области
«Многофункциональный центр по
предоставлению государственных
и муниципальных услуг»

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области

1. Под мониторингом качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области (далее – мониторинг) понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области.

2. Мониторинг проводится в целях:

1) выявления, анализа фактических значений и оценки достижения нормативно установленных основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам на территории Курганской области, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной услуги или комплекса государственных услуг;

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг;

3) оценки динамики исследованных параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится в отношении государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области.

4. Перечень государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области, подлежащих мониторингу, ежегодно утверждается распоряжением Правительства Курганской области.

5. Мониторинг осуществляется в соответствии с методикой оценки качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области, разрабатываемой управлением информационных технологий Правительства Курганской области (далее — управление информационных технологий).

6. Мониторинг проводится в два этапа:

1) на первом этапе мониторинг проводится органами исполнительной власти Курганской области, предоставляющими соответствующие государственные услуги, путем проведения анкетирования заявителей и специалистов, предоставляющих соответствующие государственные услуги, для оценки качества предоставления государственных услуг (далее – анкетирование) по формам согласно приложению 1,

приложению 2 к настоящему Положению ежегодно с 1 августа по 1 октября.

Результаты анкетирования (заполненные анкеты) передаются в управление информационных технологий;

2) на втором этапе мониторинг проводится управлением информационных технологий путем выявления, анализа фактических значений и оценки достижения нормативно установленных основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг, по результатам которого подготавливается итоговый аналитический отчет.

7. Итоговый аналитический отчет подлежит рассмотрению на заседании комиссии при Правительстве Курганской области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области.

8. Данные итогового аналитического отчета учитываются при:

1) разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг;

2) разработке предложений по улучшению качества предоставления государственных услуг.

9. Итоговый аналитический отчет размещается на официальном сайте Правительства Курганской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» управлением информационных технологий в течение десяти дней после окончания проведения мониторинга.

Приложение 1
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг органами исполнительной
власти Курганской области

Анкета для проведения опроса заявителей
о качестве предоставления государственной услуги

Наименование органа исполнительной власти Курганской области,
предоставляющего государственную услугу (далее — орган власти):

Наименование государственной услуги:

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган власти для получения данной государственной услуги?

- А) 1 - 2 раза;
- Б) 3 раза;
- В) более 4-х раз.

2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема при подаче заявления для получения государственной услуги (необходимого документа)?

- А) менее 15 минут;
- Б) от 15 до 30 минут;
- В) более 30 минут.

3. Сколько времени Вы потратили на получение государственной услуги с момента подачи заявления до момента получения услуги (полного оформления документов или получение выплаты)?

..... часов или..... дней.

4. Требовали ли у Вас дополнительные документы и справки, которые находятся в распоряжении других органов власти?

- А) да;
- Б) нет.

5. Удовлетворены ли Вы информацией о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационном стенде в органе власти?

- А) удовлетворен(а);
- Б) не удовлетворен(а) по причине отсутствия образцов документов (заявления);
- В) не удовлетворен(а) по причине отсутствия телефонов специалистов;
- Г) не удовлетворен(а) по причине отсутствия графика и времени приема;
- Д) не удовлетворен(а) по причине отсутствия порядка обжалования действий специалистов;
- Е) не удовлетворен(а) по причине полного отсутствия информации;

Ж) другое _____.

6. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение государственной услуги?

- А) услуга предоставляется бесплатно;
- Б) стоимость услуги приемлема;
- В) дорого для меня.

7. Были ли у Вас дополнительные расходы в связи с получением государственной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа)?

- А) стоимость ксерокопий;
- Б) оплата услуг посредников;
- В) дополнительные неофициальные платежи специалистам органа власти;
- Г) другое _____.

Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале, приведенной ниже:

- 5 – удовлетворяет полностью;
- 4 – в целом удовлетворяет;
- 3 – скорее удовлетворяет;
- 2 – скорее не удовлетворяет;
- 1 – совсем не удовлетворяет.

№ п/п	Вопросы	Оценки				
		1	2	3	4	5
8.	Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти?	1	2	3	4	5
9.	Удовлетворяют ли Вас сроки получения государственной услуги?	1	2	3	4	5
10.	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями специалистов, работающих с Вами?	1	2	3	4	5
11.	Удовлетворены ли Вы обстановкой в месте получения государственной услуги (наличие мест для сидения, температурный режим и др.)?	1	2	3	4	5
12.	Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность органа власти?	1	2	3	4	5
13.	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной государственной услуги в целом?	1	2	3	4	5

14. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа)?

- А) сложность заполнения бланков заявлений;
- Б) длительный срок получения государственной услуги;
- В) некомфортные условия предоставления государственной услуги;
- Г) большие очереди в органе власти;
- Д) нерасторопность специалистов, предоставляющих государственную услугу;
- Е) низкий уровень квалификации специалистов, предоставляющих государственную услугу;
- Ж) невозможность получить государственную услугу в электронной форме;
- З) невозможность получения государственной услуги в Государственном

бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее — ГБУ «МФЦ»);

- И) другие проблемы _____;
К) при получении государственной услуги проблем не возникало.

15. Укажите источники получения информации о предоставлении данной государственной услуги (можно выбрать несколько вариантов ответа):

- А) информационные стенды в органе власти;
Б) консультации специалистов органа власти;
В) официальный сайт органа власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — официальный сайт органа власти);
Г) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru (далее — Единый портал госуслуг);
Д) ГБУ «МФЦ»;
Е) публикации в средствах массовой информации;
Ж) отзывы родственников и знакомых;
З) иное _____.

16. Каким образом Вы подали запрос (заявление) о получении государственной услуги в орган власти?

- А) лично в письменном виде специалисту органа власти;
Б) через Единый портал госуслуг;
В) через ГБУ «МФЦ»;
Г) воспользовался(-ась) услугами почтовой связи;
Д) через официальный сайт органа власти;
Е) иное _____.

17. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственных услуг?

- А) да;
Б) нет;
В) не знал(а), что можно пожаловаться на качество предоставления государственных услуг, но при возможности обязательно сделал(а) бы это.

18. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества предоставления данной государственной услуги:

Благодарим за участие в опросе!

Приложение 2
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг органами исполнительной
власти Курганской области

Анкета для проведения опроса специалистов,
предоставляющих государственную услугу

Наименование органа исполнительной власти Курганской области,
предоставляющего государственную услугу (далее — орган власти):

Наименование государственной услуги:

1. Наличие общей информации о государственной услуге:
 - А) на информационных стендах в органе власти и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
 - Б) только в сети «Интернет»;
 - В) только на информационных стендах в органе власти.
2. Наличие информации о местонахождении органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу, в сети «Интернет»:
 - А) есть;
 - Б) нет.
3. Наличие информации о графике работы органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу:
 - А) на информационных стендах в органе власти и в сети «Интернет»;
 - Б) только в сети «Интернет»;
 - В) только на информационных стендах в органе власти.
4. Наличие информации о порядке предоставления государственной услуги и ее результате:
 - А) на информационных стендах в органе власти и в сети «Интернет»;
 - Б) только в сети «Интернет»;
 - В) только на информационных стендах в органе власти.
5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по государственной услуге и информации о ней в сети «Интернет»:
 - А) есть;
 - Б) нет.
6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления государственной услуги в сети «Интернет»:
 - А) есть;

Б) нет.

7. Наличие в органе власти, предоставляющем государственную услугу, информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления государственной услуги:

- А) на информационных стендах в органе власти и в сети «Интернет»;
- Б) только в сети «Интернет»;
- В) только на информационных стендах в органе власти.

8. Наличие перечня документов, необходимых заявителю для получения соответствующей государственной услуги:

- А) на информационных стендах в органе власти и в сети «Интернет»;
- Б) только в сети «Интернет»;
- В) только на информационных стендах в органе власти.

9. Наличие сведений о платности (безвозмездности) предоставления государственной услуги:

- А) на информационных стендах в органе власти и в сети «Интернет»;
- Б) только в сети «Интернет»;
- В) только на информационных стендах в органе власти.

10. Указаны ли основания для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в ее предоставлении в сети «Интернет» и на информационных стендах в органе власти?

- А) да;
- Б) нет.

11. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги, указаны:

- А) на информационных стендах в органе власти и в сети «Интернет»;
- Б) только в сети «Интернет»;
- В) только на информационных стендах в органе власти.

12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления государственной услуги:

- А) полное оснащение;
- Б) частичное оснащение;
- В) отсутствие оснащения.

13. Размещена ли информация о государственной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее — Единый портал госуслуг):

- А) да;
- Б) нет.

14. Размещены ли на Едином портале госуслуг, официальном сайте органа государственной власти в сети «Интернет» электронные формы заявлений и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены административным регламентом или стандартом предоставления государственной услуги), имеется ли возможность скачать форму и заполнить ее?

- А) да;

Б) нет.

15. Наличие автоинформатора о предоставлении государственной услуги:

А) есть;

Б) нет.

16. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа власти, предоставляющего государственную услугу:

А) менее 5 минут;

Б) от 5 до 10 минут;

В) более 10 минут.

17. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

А) есть;

Б) нет.

18. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

А) есть;

Б) нет.

19. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

А) есть;

Б) нет.

20. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться заявитель в процессе предоставления государственной услуги:

А) один специалист;

Б) два специалиста;

В) три и более специалиста.

21. График работы органа государственной власти в части предоставления государственной услуги:

А) предоставление услуги завершается до 16 часов;

Б) предоставление услуги завершается до 17 часов;

В) предоставление услуги завершается после 17 часов.

22. Наличие возможности получения государственной услуги в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»:

А) есть;

Б) нет.

23. Наличие повторных обращений по причине ошибки специалистов до окончания предоставления государственной услуги:

А) есть;

Б) нет.

24. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением государственной услуги:

- A) есть;
- Б) нет.

25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением специалистов органа власти с заявителями:

- A) есть;
- Б) нет.

Приложение 2 к распоряжению
Правительства Курганской области
от 25 сентября 2017 года № 336-р
«О проведении мониторинга качества
предоставления государственных
услуг органами исполнительной
власти Курганской области, в том
числе в Государственном бюджетном
учреждении Курганской области
«Многофункциональный центр по
предоставлению государственных
и муниципальных услуг»

Положение

о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

1. Под мониторингом качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области (далее – мониторинг) в Государственном бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ «МФЦ») понимается сбор и анализ информации об уровне качества предоставления и доступности государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области в ГБУ «МФЦ».

2. Мониторинг проводится в целях:

1) выявления, анализа фактических значений и оценки достижения нормативно установленных основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам на территории Курганской области, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной услуги или комплекса государственных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг;

3) оценки динамики исследованных параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится в отношении государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области в ГБУ «МФЦ».

4. Перечень государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области в ГБУ «МФЦ», подлежащих мониторингу, ежегодно утверждается распоряжением Правительства Курганской области.

5. Мониторинг осуществляется в соответствии с методикой оценки качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Курганской области в ГБУ «МФЦ», разрабатываемой управлением информационных технологий Правительства Курганской области (далее — управление информационных технологий).

6. Мониторинг проводится в два этапа:

1) на первом этапе мониторинг проводится ГБУ «МФЦ» путем проведения анкетирования заявителей и сотрудников ГБУ «МФЦ» для оценки качества предоставления государственных услуг (далее – анкетирование) по формам согласно приложению 1, приложению 2 к настоящему Положению ежегодно с 1 августа по 1 октября.

Результаты анкетирования (заполненные анкеты) передаются в управление информационных технологий;

2) на втором этапе мониторинг проводится управлением информационных технологий путем выявления, анализа фактических значений и оценки достижения нормативно установленных основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг в ГБУ «МФЦ», по результатам которого подготавливается итоговый аналитический отчет.

7. Итоговый аналитический отчет подлежит рассмотрению на заседании комиссии при Правительстве Курганской области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курганской области.

8. Данные итогового аналитического отчета учитываются:

1) при разработке предложений по изменению перечня государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курганской области в ГБУ «МФЦ»;

2) при разработке предложений по улучшению условий комфортности при предоставлении государственных услуг в ГБУ «МФЦ»;

3) при разработке предложений по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг.

9. Итоговый аналитический отчет размещается на официальном сайте Правительства Курганской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» управлением информационных технологий в течение десяти дней после окончания проведения мониторинга.

Приложение 1
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг органами исполнительной
власти Курганской области
в Государственном бюджетном
учреждении Курганской области
«Многофункциональный центр по
предоставлению государственных
и муниципальных услуг»

Анкета для проведения опроса заявителей
о качестве предоставления государственной услуги в Государственном
бюджетном учреждении Курганской области «Многофункциональный центр по
предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Наименование государственной услуги:

1. Источники, с помощью которых Вы получили информацию о работе Государственного бюджетного учреждения Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее — ГБУ «МФЦ») (можно выбрать несколько вариантов):

- А) информационные стенды в органах исполнительной власти Курганской области;
- Б) по телефону (call-центр);
- В) официальный сайт ГБУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сайт ГБУ «МФЦ»);
- Г) СМИ (радио, газета, ТВ);
- Д) знакомые, родственники, коллеги;
- Е) другие источники _____.

2. Сколько раз Вам пришлось обратиться в ГБУ «МФЦ» для получения данной государственной услуги?

- А) один;
- Б) два;
- В) три;
- Г) более трех (указать число) _____.

3. Платили ли Вы за получение государственной услуги?

- А) нет;
- Б) только в объеме, установленном действующим законодательством;
- В) дополнительные затраты (стимулирование сотрудников ГБУ «МФЦ»).

4. Сколько вы потратили времени, ожидая в очереди для получения консультации в ГБУ «МФЦ»?

- А) нисколько, вызвали сразу;
- Б) меньше 5 минут;
- В) от 5 до 15 минут;
- Г) больше 15 минут;
- Д) затрудняюсь ответить.

5. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ»?

- А) удовлетворяют;
- Б) скорее удовлетворяют;
- В) скорее не удовлетворяют;
- Г) совершенно не удовлетворяют;
- Д) затрудняюсь ответить.

6. На Ваш взгляд, компетентны ли сотрудники ГБУ «МФЦ» при предоставлении Вам государственной услуги?

- А) безусловно, компетентны;
- Б) скорее компетентны;
- В) скорее не компетентны;
- Г) абсолютно не компетентны;
- Д) затрудняюсь ответить.

Пожалуйста, оцените работу ГБУ «МФЦ» по пятибалльной шкале, приведенной ниже:

- 5 – удовлетворяет полностью;
- 4 – в целом удовлетворяет;
- 3 – скорее удовлетворяет;
- 2 – скорее не удовлетворяет;
- 1 – совсем не удовлетворяет.

№ п/п	Вопросы	Оценки				
		1	2	3	4	5
7.	Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
8.	Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к ГБУ «МФЦ», организация входа в ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
9.	Удовлетворяет ли Вас график работы ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
10.	Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
11.	Удовлетворяет ли Вас информация о порядке предоставления государственной услуги, размещенная на информационных стендах в ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
12.	Приемлема ли для Вас длительность обслуживания (приема) в ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
13.	Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
14.	Удовлетворяет ли Вас полученная информация о порядке предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5

15.	Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?	1) да		2) нет		
15.1.	Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?	1	2	3	4	5
16.	Воспользовались ли Вы сайтом ГБУ «МФЦ» для получения информации о государственной услуге?	1) да		2) нет		
16.1.	Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте ГБУ «МФЦ»?	1	2	3	4	5
17.	Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ» в целом?	1	2	3	4	5

18. Приходилось ли Вам жаловаться на качество государственных услуг, предоставляемых в ГБУ «МФЦ»?

А) да;

Б) нет;

В) не знал(а), что можно пожаловаться на качество государственных услуг, но при возможности обязательно сделал(а) бы это.

19. Ваши предложения по улучшению работы ГБУ «МФЦ»:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг органами исполнительной
власти Курганской области в
Государственном бюджетном
учреждении Курганской области
«Многофункциональный центр по
предоставлению государственных
и муниципальных услуг»

Анкета для проведения опроса сотрудников Государственного бюджетного учреждения Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Наименование государственной услуги:

1. Наличие возможности предварительной записи в Государственное бюджетное учреждение Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее — ГБУ «МФЦ»):

- А) есть;
- Б) нет.

2. Наличие оборудованных мест ожидания для посетителей в ГБУ «МФЦ»:

- А) есть;
- Б) нет.

3. Достаточное ли количество «окон» имеется в ГБУ «МФЦ» для приема посетителей?

- А) да;
- Б) нет.

4. Наличие информационных стендов в ГБУ «МФЦ»:

- А) есть;
- Б) нет.

5. Наличие электронной системы управления очередью:

- А) есть;
- Б) нет.

6. Есть ли возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью?

- А) да;
- Б) нет.

7. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги (мин.):

- А) 15 минут;
- Б) от 15 минут до 30 минут;
- В) более 1 часа.

8. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, в течение всего рабочего дня в ГБУ «МФЦ»:

- А) да;
- Б) нет.

9. Укажите расположение ГБУ «МФЦ»:

- А) в отдельном здании (строении);
- Б) в части отдельно стоящих центров, включая встроенные (пристроенные) помещения.

10. Помещения ГБУ «МФЦ», предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания?

- А) да;
- Б) нет.

11. Оборудован ли вход в ГБУ «МФЦ» лестницами с поручнями и пандусами?

- А) да;
- Б) нет.

12. Предусмотрен ли в помещении ГБУ «МФЦ» отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов?

- А) да;
- Б) нет.

13. В помещении ГБУ «МФЦ» организована детская комната?

- А) да;
- Б) нет.

14. Располагается ли на территории, прилегающей к ГБУ «МФЦ», бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей?

- А) да;
- Б) нет.

15. График работы ГБУ «МФЦ»:

- А) 5 дней в неделю - с 8 до 17 часов;
- Б) 5 дней в неделю - с 8 до 20 часов;
- В) 5 дней в неделю - с 8 до 20 часов, в выходной день - с 8 до 17 часов.

16. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по предоставлению государственной услуги:

- А) есть;
- Б) нет.

17. Дополнительные услуги, которые заявитель может получить непосредственно

в ГБУ «МФЦ»:

- А) обеспечение принятия обязательных платежей;
- Б) копирование документов заявителей;
- В) нотариальное заверение документов, их копий и выписок из них;
- Г) обеспечение доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством общедоступных терминалов;
- Д) возможность получения дополнительных услуг в ГБУ «МФЦ» отсутствует;
- Е) другое _____.

18. Наличие повторных обращений в ГБУ «МФЦ» по причине ошибки сотрудников ГБУ «МФЦ» до окончания предоставления государственной услуги:

- А) есть;
- Б) нет.

19. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением государственной услуги в ГБУ «МФЦ»:

- А) есть;
- Б) нет.

20. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением сотрудников ГБУ «МФЦ» с заявителями:

- А) есть;
- Б) нет.