**ПОДЕЛИТЕСЬ СВОИМ ОПЫТОМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ в г.Москве!**

**Настоящий опрос проводится в целях повышения качества предоставления**

**госуслуг в г. Москве**

**Полученная информация о существующих проблемах и недостатках**

**будет оперативно обработана и доведена до уполномоченных органов.**

**По результатам могут быть внесены изменения в нормативные правовые акты, процедуры работы государственных органов и организаций, доработаны программные комплексы.**

**ЗАРАНЕЕ СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!**

**1. Как давно Вы обращались за получением государственных услуг в г.Москве (включая оплату ЖКХ, штрафов, налогов и т.п.)? (ЗДЕСЬ И ДАЛЕЕ ЗАПОЛНЯЙТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЯЧЕЙКИ, ВЫДЕЛЕННЫЕ ЖЕЛТЫМ, НАПРИМЕР, ЗНАКОМ «+» ИЛИ УКАЗЫВАЯ В НИХ НЕОБХОДИМУЮ СОДЕРЖАТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ)**

|  |  |
| --- | --- |
| а) в последние месяц-два |  |
| б) в последние полгода (больше, чем месяц-два назад); |  |
| в) в последний год (больше, чем полгода назад); |  |
| г) затрудняюсь ответить, давно не обращался. |  |

**2. Перечислите, за получением каких услуг (наименование может быть примерным) Вы обращались в течение последнего года**

*(по желанию можно перечислить услуги, за которыми обращались ранее, если воспоминания о них сохранились):*

|  |  |
| --- | --- |
| Название услуги | Примерный срок, периодичность обращения |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**3. Каким образом в последнее время (в последние годы) Вы обращаетесь за получением услуг** (отметьте частоту использования различных форм обращения)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | Всегда | Иногда | Никогда |
| а) Электронная форма (шлю заявление через порталы, сайты) |  |  |  |
| б) Прихожу в МФЦ |  |  |  |
| в) Прихожу в орган, предоставляющий услугу (не МФЦ) |  |  |  |
| г) Иным способом (указать) |  |  |  |

**4. Какими сайтами Вы пользуетесь при получении госуслуг и насколько они удобны**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сайт | Имею опыт пользования данным сайтом | Оцените удобство сайта по 5-балльной шкале  (1-очень плохо. 5 – отлично) |
| а) Федеральным порталом [www.gosuslugi](http://www.gosuslugi).ru |  |  |
| б) Порталом госуслуг города Москвы www.pgu.mos.ru |  |  |
| в) Сайтом ФНС |  |  |
| г) Сайтом Пенсионного фонда РФ |  |  |
| д) Иными ресурсами (указать) |  |  |
| е) Не пользуюсь ничем |  | |

**5. Откуда Вы получаете информацию о процедурах предоставления госуслуг и насколько Вы удовлетворены используемыми источниками информации**

(отметьте в таблице подходящие ячейки; оцените полноту и качество информации по тем источникам, которыми пользуетесь)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Как получаете информацию о процедурах предоставления госуслуг | Частота использования | | | Оцените полноту и качество информации по 5-балльной шкале  (1-очень плохо. 5 – отлично) |
| Обычно | Иногда | Никогда |
| а) Посещаю порталы госуслуг |  |  |  |  |
| б) Набираю запрос в поисковой системе (yandex, google и т.п.), читаю отзывы в социальных сетях и на форумах |  |  |  |  |
| в) Посещаю сайт госоргана (не МФЦ), предоставляющего услугу |  |  |  |  |
| г) Спрашиваю знакомых, друзей |  |  |  |  |
| д) Иду в МФЦ |  |  |  |  |
| е) Иду в организацию, предоставляющую услугу (не МФЦ) |  |  |  |  |
| ж) Дозваниваюсь до органа и выясняю все у специалиста |  |  |  |  |
| з) Изучаю законодательство, административный регламент предоставления услуги |  |  |  |  |
| и) Использую письмо с портала государственных услуг (после подачи заявления в электронной форме |  |  |  |  |
| к) Читаю информацию в личном кабинете на портале госуслуг |  |  |  |  |
| л) Иное |  |  |  |  |

**6. Есть ли что-то, что Вам не нравится в работе Портала госуслуг города Москвы**

|  |  |
| --- | --- |
| а) сбои в работе портала – именно тогда, когда он мне нужен; |  |
| б) трудность поиска нужных мне услуг; |  |
| в) необходимость многократного ввода одной и той же информации; |  |
| г) данные о процедурах предоставления услуг, о требуемых документах не всегда соответствуют действительности; |  |
| д) не все формулировки на портале мне понятны; |  |
| е) невозможно уплатить налоги сразу с портала; |  |
| ж) иное (укажите) |  |
| з) ничего такого не замечал(а), в целом работой портала доволен (довольна) |  |

**7. Какой информации о предоставлении услуги Вам достаточно, а какой не хватает**

(отметьте в таблице подходящие варианты)

| Вид информации | Информации хватает | Информации не хватает | Эта информация мне не нужна |
| --- | --- | --- | --- |
| а) О названии органа, организации, в которую следует обращаться за получением услуги |  |  |  |
| б) Об адресе органа, организации, по которому следует обращаться за получением услуги |  |  |  |
| в) О режиме работы органа, организации |  |  |  |
| г) О составе документов, необходимых для получения услуги |  |  |  |
| д) О номерах телефонов для справок |  |  |  |
| е) О сумме госпошлины и/или реквизитах для ее уплаты (если это требуется для оказания услуги) |  |  |  |
| ж) О необходимости брать с собой для получения услуги ребенка (например, при получении биометрического загранпаспорта либо получении паспорта несовершеннолетним) |  |  |  |
| з) Иное (указать) |  |  |  |

Оставьте свои комментарии, если столкнулись с какой-то проблемой при получении информации:

|  |
| --- |
|  |

**8. Требовалась ли Вам при получении государственных услуг консультация специалиста:**

|  |  |
| --- | --- |
| а) требовалась |  |
| б) сначала показалось, что консультация не нужна, а на месте (например, при подаче документов) выяснились неожиданные детали; |  |
| в) не требовалась (переход к **вопросу №10**); |  |
| г) иное (указать) |  |

**9. Как Вы получали консультацию специалиста:**

|  |  |
| --- | --- |
| а) с трудом, долго искал(а) нужного специалиста, пытался(лась) дозвониться до него и т.п.; |  |
| б) достаточно просто, на месте при получении услуги меня заодно проконсультировали; |  |
| в) иное (указать) |  |

**10. Что Вы делаете, если Вы очень недовольны деятельностью органов, организаций, порталов, где получаете услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| а) жалуюсь знакомым, родственникам, коллегам; |  |
| б) пишу негативный отзыв в социальной сети, на форуме; |  |
| в) звоню на «горячую линию»; |  |
| г) пишу жалобу в соответствующий орган; |  |
| д) ничего не делаю, терплю; |  |
| е) иное (указать) |  |
| ж) у меня подобные ситуации обычно не возникают |  |

**11. В г.Москве создан Комитет государственных услуг г.Москвы, координирующий деятельность всех органов и организаций по предоставлению госуслуг.**

**Знаком ли Вам данный орган? Обращаете ли Вы внимание на его деятельность?**

|  |  |
| --- | --- |
| а) ничего не знаю, впервые прочитал(а) его название |  |
| б) что-то слышал(а), но никакой конкретики мне не известно |  |
| в) обращаю внимание на новости и комментарии о деятельности Комитета |  |
| г) регулярно посещаю официальный сайт Комитета |  |
| д) раньше деятельностью Комитета не интересовался(лась), теперь буду; |  |
| е) должен (должна) это делать по работе, а так бы не стал(а) интересоваться; |  |
| ж) иное (указать) |  |

**12. Есть какие-то проблемы или наоборот, удачи, связанные с недавним получением услуг, которыми бы Вы хотели поделиться? Пожалуйста, изложите их вкратце**

|  |
| --- |
|  |