

**Рабочая карта к исследованию качества предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров
(в сравнении с предоставлением услуг в органах власти).**

1. Общие вопросы

Кого мы проверяем? Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг населению (МФЦ) и Федеральную миграционную службу в лице, территориальных органов ФМС России и их структурных подразделений.

Какую услугу мы проверяем? ФМС в лице, территориальных органов ФМС России и их структурных подразделений, предоставляют государственную услугу по выдаче и замене паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ, и их учету. Проще говоря, выдают, заменяют (по достижению 20 и 45 лет, при утрате (хищении) или порче, а также при замене Ф.И.О., даты и места рождения, изменении пола, изменении внешности или для устранения ошибочных сведений) и учитывают российские паспорта граждан РФ. В вашем регионе данная услуга заведена также в МФЦ. Мы проверяем и сравниваем условия оказания данной услуги в МФЦ и в ФМС, отмечают ли в МФЦ более удобные по сравнению с органом власти условия предоставления данной услуги населению.

Каков способ проверки? Проверка информационного Интернет - сайта ФМС и МФЦ, отправка письменного запроса по электронной почте, подача письменного запроса в структурные подразделения ФМС и в МФЦ, телефонный звонок в структурное подразделение ФМС и МФЦ для проверки работы автоинформатора, а также получение консультации у сотрудника по телефону в ФМС и call-центре МФЦ, личное посещение структурного подразделения с целью проведения натурального наблюдения.

Что я должен делать? Для получения информации о порядке предоставления услуги: получение информации посредством автоинформатора, получение информации на сайте, получение письменной консультации по электронной почте, получение письменной консультации по почте, консультация по телефону и личный визит в структурные подразделения ФМС РФ и МФЦ. Фиксация полученных результатов в данной рабочей карте. Обратите внимание там, где предлагаются варианты ответов, маркированные алфавитным списком, необходимо вписать вариант ответа, а не букву!

Каков мой статус? Такой способ проверки называется «анонимной закупкой» потому, что чиновник не должен знать, что его проверяют. Вы изображаете обычного рядового гражданина, который обратился за услугой, и просто фиксируете все, с чем Вам пришлось столкнуться. Поэтому не нужно никого запугивать, грозить чиновникам увольнениями и прочее. Если в ходе проверки возникают нарушения, Вам в чем-то отказывают, Вы должны просто это зафиксировать в протоколе.

Что мне нужно будет делать с полученными сведениями? Формулируются выводы, сравнивающие ситуацию предоставления услуги в ОИВ и в МФЦ, подтверждается ли гипотеза о том, что МФЦ делает процесс получения государственной услуги более удобным с точки зрения комфортности помещения, доступности здания, вариативности обращения,

I. Протокол фиксации получения информации о порядке предоставления услуги получения, замены паспорта

1. Доступность и полнота информации размещенной на сайте

Параметр	Значение		
	Сайт ведом-ства	Сайт МФЦ	Единый портал государственных и муниципаль-ных услуг
Оцените, как легко вам было найти на сайте необходимую информацию об услуге по выдаче и замене пас-портов гражданина РФ а) ничего не нашел б) нашел с большим трудом в) нашел достаточно быстро г) нашел сразу			
Какое количество кликов Вам пришлось сделать, чтобы попасть в раздел услуги, нужной вам? _____ (шт.)			
Оцените быстроту загрузки страниц сайта при получении услуги а) очень медленно б) медленно в) довольно быстро г) мгновенно			
Проверьте, открывается и работает ли сайт в разных наиболее распространенных браузерах (Да/нет)			
Internet Explorer			
Mozilla Firefox			
Opera			
Chrome			
Safari			
Возникла ли необходимость загрузки каких-то дополнительных программ, надстроек, плагинов для получе-ния услуги (Да/нет)?			
Доступны ли информационные материалы на сайте для людей слабовидящих (да/нет)? (крупный шрифт, либо отдельная версия для слабовидящих)			
Указано ли на сайте (да/нет)			
Наименование органа или учреждения			

Почтовый адрес органа или учреждения			
Адрес мест приема посетителей органа или учреждения			
Адрес электронной почты органа или учреждения			
Номера телефонов справочных служб, call-центра органа или учреждения			
График работы и приема посетителей органа или учреждения			
Сведения о руководителях органа или учреждения			
Схема проезда до места предоставления услуги			
Структура органа или учреждения, перечень территориальных органов, филиалов			
Почтовые адреса территориальных подразделений, филиалов			
Адреса мест приема посетителей территориальных подразделений, филиалов			
Адреса электронной почты территориальных подразделений, филиалов			
Номера телефонов справочных служб территориальных подразделений, филиалов			
График работы и приема посетителей территориальных подразделений, филиалов			
Сведения о руководителях территориальных подразделений, филиалов			
Сведения о полномочиях, задачах и функциях органа или учреждения			
Перечень предоставляемых услуг			
Информация о государственной (муниципальной) услуге содержит следующие сведения (да/нет)			
Наименование государственной (муниципальной) услуги			
Наименование органа исполнительной власти, местного самоуправления, а также учреждений, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу (в том числе МФЦ)			
Наименования органов исполнительной власти, местного самоуправления, а также учреждений, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги			
Административный регламент или стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги			
Перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования			
Способы предоставления услуги			
Описание результата предоставления услуги			
Категория заявителей, которым предоставляется услуга			
Сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления услуги, в том числе телефоны центра телефонного обслуживания граждан и организаций			
Срок предоставления услуги и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги			
Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано			
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично			
Основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги			
Документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения услуги, способы полу-			

чения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы			
Документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы			
Формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме			
Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена			
Показатели доступности и качества услуги			
Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего услугу			
Укажите дополнительные сведения об МФЦ, размещенные на сайте (часть информации необходимо специально рассчитать)			
Укажите полное наименование МФЦ (может быть приведено в учредительных документах МФЦ)			
Укажите организационно-правовую форму МФЦ (автономное, бюджетное, казенное, может быть приведено в учредительных документах МФЦ)			
Укажите количество предоставляемых услуг			
Указано ли на сайте, что предоставляются в МФЦ дополнительные (сопутствующие) услуги банкомата (да/нет)			
Указано ли на сайте, что предоставляются в МФЦ дополнительные (сопутствующие) нотариальные услуги (да/нет)			
Указано ли на сайте, что предоставляются в МФЦ дополнительные (сопутствующие) копировально-множительные услуги (да/нет)			
Указано ли на сайте, что предоставляются в МФЦ дополнительные (сопутствующие) услуги местной, внутренней сети связи общего пользования (да/нет)			
Указано ли на сайте, что предоставляются в МФЦ дополнительные (сопутствующие) услуги доступа к справочным правовым системам (да/нет)			
Наличивается ли в МФЦ организованная отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания ((да/нет)			
Укажите количество часов работы МФЦ в неделю, в течение которых осуществляется прием заявителей			
Наличивается ли возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в МФЦ не менее чем в один из выходных дней (да/нет)			
Организовано ли предоставление федеральных государственных услуг			
Организовано ли предоставление региональных государственных услуг			
Организовано ли предоставление муниципальных услуг			

2. Качество и доступность консультирования по электронной почте

Направьте на адрес электронной почты ФМС и МФЦ запрос о возможности записаться на подачу документов для получения паспорта. Примерный запрос следующий «Возможно ли записаться на подачу документов для замены паспорта по достижению 20-летнего возраста? Если такая возможность есть, то каким образом можно это сделать?»

Параметр	Значение	
	МФЦ	ФМС
Получили ли Вы подтверждение о том, что Ваш запрос доставлен (да/нет)? Если да, то через сколько времени а) в тот же день б) на следующий день в) в течение 3 дней г) в течение 5 дней д) более 5 дней		
Указали ли Вам (да/нет)	Дату регистрации обращения	
	Номер регистрации обращения	
	ФИО сотрудника, который будет работать с обращением	
Просили ли Вас уточнить Ваш запрос, предоставить какие-либо документы или дополнительные сведения (да/нет)? Быть может, интересовались мотивами Вашего заявления? Если да, укажите о чем именно Вас спрашивали		
Укажите через какое время Вы получили ответ на Ваш запрос а) в тот же день б) на следующий день в) в течение 3 дней г) в течение 7 дней д) от 7 до 30 дней е) более 30 дней		
Если информация была предоставлена, оцените их полноту а) не получили ответ по существу запроса б) ответ на вопрос был частичным в) довольно полный ответ г) был получен полный, исчерпывающий ответ		
Если в предоставлении информации было отказано, получили ли Вы объяснение причин невозможности исполнения Вашего запроса? Укажите основание для отказа. Согласны ли Вы с отказом?		
Оцените на сколько предоставленная информация была понятной и доступной а) непонятная информация		

б) в целом информация понятная, но отдельные моменты требуют дополнительного разъяснения		
в) понятная, ясная и доступная информация		
Был ли ответ подписан сотрудником ведомства или МФЦ с указанием его должности и ФИО (да/нет)		

3. Качество и доступность телефонного консультирования

Вам необходимо совершить 6 телефонных звонков (по три звонка в МФЦ и ФМС).

1-ый и 2-ой звонки Вы совершаете в 1-ый рабочий день недели (как правило, понедельник) в первые 10 минут начала работы МФЦ и ФМС соответственно. Во время этих звонков Вы задаете вопрос о сроках получения паспорта.

3-ий и 4-ый звонки Вы совершаете в середине рабочей недели в середине рабочего дня с учетом обеда в МФЦ и ФМС соответственно. Во время этих звонков Вы задаете вопрос о том, что нужно делать, если Вам исполнилось 20 лет больше 2-х месяцев назад, чтобы сделать замену паспорта.

5-ый и 6-ой звонки Вы совершаете в последний рабочий день недели в последние 10 минут окончания работы МФЦ и ФМС соответственно. Во время этих звонков Вы спрашиваете о размере государственной пошлины за замену паспорта по достижении возраста 20 лет.

Параметр	Значение					
	1-ый и 2-ой звонок		3-ий и 4-ый звонок		5-ый и 6-ой звонок	
	МФЦ	ФМС	МФЦ	ФМС	МФЦ	ФМС
Удалось ли Вам дозвониться (да/нет)?						
Остальные параметры заполняются если удалось дозвониться						
Сколько раз Вам пришлось набирать номер, чтобы дозвониться (шт.)? а) 1 б) до 3 раз в) до 5 раз г) более 5 раз						
Сколько Вы потратили времени прежде чем удалось дозвониться (мин.)? а) сразу же б) в течение 5 минут в) от 5 до 15 минут г) от 15 до 30 минут д) более 30 минут						
На каком гудке, при удачном соединении, взяли трубку (ед.)? а) до 5 гудка б) до 10 гудка в) после 10 гудка						
Назвал ли Вам человек, ответивший на звонок (да/нет)	Наименование ведомства или структурного подразделения					
	Свою должность					
	Свои ФИО					
Попросил ли отвечающий, чтобы Вы представились (да/нет)? Если «да», то напишите,						

какие сведения он спросил?						
Смог ли он предоставить Вам эту информацию (да/нет)?						
Если не смог, то перенаправил ли Вас ответивший сотрудник к кому-либо другому (да/нет)? Сколько переадресаций (просьб позвонить по телефону такому-то) Вы прошли, прежде чем получили интересующую Вас информацию (шт.)?						
Сколько минут длился Ваш разговор (мин.)? а) 1 – 2 минуты б) до 5 минут в) 5 – 10 минут г) 10 -20 минут д) более 20 минут						
Удовлетворила ли Вас полученная при телефонной консультации информация?						
Оцените на сколько предоставленная информация была понятной и доступной а) непонятная информация б) в целом информация понятная, но отдельные моменты требуют дополнительного разъяснения в) понятная, ясная и доступная информация						
Оцените насколько вежлив ли был сотрудник в общении а) очень грубо, хамски б) немного грубовато в) нейтрально г) скорее вежливо д) вежливо, обходительно						
Оцените четко ли сотрудник произносил слова а) невнятно б) довольно невнятно в) скорее четко г) четко						

II. Протокол фиксации личного посещения структурного подразделения ФМС и МФЦ (первый визит)

Первый свой визит в ФМС и в МФЦ желательно осуществить в первый приемный день после выходных, время визита спланируйте на самое начало приема (оцените, вовремя ли начинается прием посетителей).

Прежде чем ехать в структурное подразделение Федеральной миграционной службы и МФЦ, распечатайте этот протокол и возьмите его с собой. Можно заполнять протокол сразу по ходу визита, но в этом случае, старайтесь не привлекать к себе повышенного внимания (помните об анонимности закупки). Можно заполнить сразу после того, как получили услугу, и вышли из здания учреждения. В большинстве случаев заполнение протокола требует простого «да» или «нет», кое-где нужно вписать ответ цифрами. То есть Вам самое главное зафиксировать лишь факт наличия/отсутствия какого-то параметра. Удачи!

1. Территориальная доступность подразделения

Шаг №	Действия		Оценка действия			
	Название	Да(+) /нет(-)	Параметры	МФЦ	ФМС	Дополнительная информация
1.	Вы добираетесь до подразделения общественным транспортом. Необходимо оценить комфортность Вашего пути, обстановку вокруг.		Удобно ли добираться до подразделения общественным транспортом из разных уголков данного района?			
			Оцените удаленность учреждения от остановки общественного транспорта:			
			- в шаговой доступности			
			- в 5-ти минутах ходьбы			
			- примерно в 10-ти минутах ходьбы			
			- более 10-ти минут ходьбы			
			- до места расположения транспорт не ходит			
2.	Вы добираетесь до подразделения личным транспортом. Необходимо оценить комфортность Вашего пути, обстановку вокруг.		Есть ли указатели, как удобнее доехать до подразделения на личном автомобиле?			
			Обустроена ли парковка для личных автомобилей?			
			Автомобильная парковка расположена поблизости от подразделения?			
3.	Вы пришли в подразделение с детьми или домашними животными		Есть ли возможность оставлять у входа в здание детские коляски, домашних животных?			
4.	Идентифицируйте подразделение (учреждение)		Есть ли на входе в здание таблички с названием подразделения (учреждения)?			
			Содержит ли табличка информацию о:			
			- графике работы подразделения (учреждения)?			
			- юридическом адресе			
			- номере телефона			
			Хорошо ли видна табличка и читаема ли на ней информация?			
5.	Оцените, удобно ли получить услугу инвалиду		Есть ли пандусы на лестницах и при входе в здание со специальными ограждениями и перилами, обеспечивающие беспрепятственное пере-			

			движение и разворот инвалидных колясок?			
--	--	--	---	--	--	--

2. Помещение для предоставления услуги

Шаг №	Оценка действия					
Название	Параметры	МФЦ	ФМС	Дополнительная информация		
6.	Вы входите в здание. Необходимо оценить обстановку во круг.	На каком этаже здания ведется прием посетителей? <i>(указать цифрой)</i>				
		Если прием посетителей производится выше 1-го этажа, отметьте, оборудовано ли здание работающим лифтом?				
		Есть ли специально выделенные для приема посетителей залы обслуживания?				
		Сотрудники имеют бейджи с указанием ФИО и должности				
		Оцените сектор информирования				
		Размещены ли в секторе информирования информационные стенды?	Да	Да		
		Содержится ли на информационных стендах информация об услуге «Выдача, замена паспорта гражданина РФ»: - Административный регламент предоставления государственной услуги - рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения услуги - список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов сайтов территориальных подразделений ФМС и МФЦ, участвующих в предоставлении услуги - банковские реквизиты для уплаты госпошлины, адреса ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату - контактные телефоны сотрудников территориальных подразделений, осуществляющих консультационную деятельность - список необходимых документов, для получения услуги - образцы заполнения форм бланков, необходимых для получения государственной услуги - размещены ли на информационном стенде правила работы с компьютером, а также фамилия, имя, отчество, телефон, номер кабинета сотрудника подразделения, отвечающего за работу компьютера?	Да	Да		
		Достаточно ли освещен информационный стенд?				
		Поддается ли прочтению текст на информационном стенде?				
		Установлен ли в зале компьютер с бесплатным доступом к справочно-правовым системам?				
Есть ли в зале информационный киоск (программно-аппаратный комплекс, предоставляющий возможность доступа к информации об услугах и ходе их						

Для оценки работы электронной очереди Вам необходимо зарегистрироваться для получения консультации по услуге «Выдача паспорта гражданина РФ»	предоставления)			
	Работают ли в зале не менее 2 окон для осуществления информирования о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг			
	Оцените сектор ожидания			
	Как организована очередь на предоставление государственной услуги? а) «живая» очередь б) электронная очередь (электронное табло вызова посетителей и электронный регистратор) в) запись на определенное время на месте г) прием ведется согласно предварительной записи по телефону, через интернет д) другое (укажите)			
	Была ли очередь к электронному регистратору? (укажите цифрой количество человек)			
	Оцените процедуру регистрации с помощью системы электронной очереди (по 5-ти балльной шкале)			
	Оборудовано ли помещение световым информационным табло?			
	Размещено ли табло недалеко от входа в зал обслуживания, где осуществляется прием заявителей, на высоте не менее 2,2 метров от пола?			
	Предоставляется ли информация на световом информационном табло в виде бегущей строки?			
	Оборудована ли система звукового информирования заявителей?			
	Не превышает ли длительность одного звукового сообщения 5 минут?			
	Размещен ли в зале платежный терминал?			
	Размещены ли в свободном доступе формы (бланки) документов?			
	Есть ли возможность воспользоваться дополнительными услугами:			
	- банкомат			
	- услуги нотариуса			
	- копировально-множительные услуги			
- телефон-автомат				
- другие (укажите какие)				
Оцените сектор приема заявителей:				

		Каждое окно приема заявителей оформлено информационными табличками с указанием номера окна, ФИО и должности специалиста			
		Укажите количество окон для приема и выдачи документов			
		Укажите график приема заявителей Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс			
		Укажите срок ожидания заявителя в очереди (<i>спросите первого в очереди, сколько он ждет</i>)			
		Укажите время обслуживания заявителя (<i>заметьте второго человека в очереди, сделайте временную отсечку, когда был приглашен к окну стоящий перед ним посетитель, а вторую отсечку сделайте, когда будет приглашен следующий посетитель</i>)			
7.	Оцените комфорт для посетителей в организации	Комфортна ли температура/влажность/приток свежего воздуха в подразделении по сравнению с температурой вне помещения в тени?			
		Есть ли условия (столы и стулья) для заполнения посетителями документов?			
		Удалось ли без обращения к персоналу найти и посетить туалет?			
		Есть ли в помещении гардероб?			
		Оборудовано ли помещение для ожидания кондиционером? Работает ли он?			
		Достаточно ли столов и стульев для заполнения посетителями документов и ожидания приема у оператора?			
8.	Оцените, учтены ли специальные потребности?	Доступны ли информационные материалы на стендах для людей слабовидящих?			
		Есть ли возможность у слабовидящих людей воспользоваться помощью консультанта?			
		Есть ли возможность звукового сопровождения работы информационного киоска для слабовидящих людей?			
		Размещены ли столы для инвалидов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок?			
		Есть ли туалет для инвалидов?			
		Доступна ли для слабослышащих, глухих возможность получать консультации у сотрудников подразделения? (<i>укажите способ</i>)			
9.	Оцените удобство получения услуги в учреждении (подраз-	по 5-ти балльной шкале (<i>укажите цифрой</i>)			
		С какими проблемами Вы встретились, когда обращались в			

делении)		<p>МФЦ/госучреждение за получением услуги?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. долгое ожидание в очереди 2. некомпетентность сотрудников 3. отсутствие сотрудников на месте в рабочее время 4. попытки других граждан пройти без очереди 5. неудобное, неприспособленное для ожидания помещение 6. недостаток информации о процедуре получения услуги 7. невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь 8. грубость, бестактность сотрудников 9. неудобное время приема посетителей 10. неудобное расположение, удаленность МФЦ/госучреждения 11. отсутствие типовых форм документов 12. недоступность нужных специалистов 13. волокита и необходимость многократно обращаться по одном и тому же вопросу 14. необходимость приходить заранее и занимать очередь до открытия МФЦ/госучреждения 15. вымогательство, взятки 16. другое (<i>напишите, что именно</i>) _____ 17. никаких проблем не было 			
----------	--	--	--	--	--

3. Качество и доступность консультирования на личном приеме

Лучше его осуществить во время визита в МФЦ, которое будет осуществлено в середине недели в середине рабочего дня. Аналогичный визит необходимо осуществить в ФМС. Во время визита необходимо получить личную консультацию по вопросу перечня документов, который необходимо предоставить для замены паспорта по достижению 20-летнего или 45 летнего возраста.

Параметр	Значение	
	МФЦ	ФМС
Укажите, как Вы узнали к кому нужно обратиться за консультацией в помещении МФЦ или ФМС?		
Укажите, кто дает консультации? Выделенный специалист-консультант или консультации оказывают рядовые сотрудники, ведущие прием заявлений от граждан		
<p>Укажите, сколько времени Вы стояли в очереди для получения консультации (мин.)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. очереди не было 2. не более 5 минут 3. не более 10 минут 4. не более 15 минут 5. до 30 минут 		

<ul style="list-style-type: none"> 6. до 45 минут 7. до 1 часа 8. более 1 часа 		
Есть ли у работника бейдж с указанием ФИО и должности (да/нет)?		
Имеется ли на рабочем месте сотрудника табличка с указанием фамилии, инициалов, занимаемой должности (да/нет)?		
Попросил ли сотрудник чтобы Вы представились (да/нет)? Если «да», то напишите, какие сведения он спросил?		
Смог ли он предоставить Вам эту информацию (да/нет)?		
<p>Сколько минут длился Ваш разговор (мин.)?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 1 – 2 минуты 2. до 5 минут 3. 5 – 10 минут 4. 10 -20 минут 5. более 20 минут 		
Удовлетворила ли Вас полученная на личном приеме информация (да/нет)?		
<p>В целом, насколько компетентно Вам помогли работники МФЦ/ФМС?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. совсем не помогли 2. едва ли помогли 3. более или менее помогли 4. помогли 5. очень помогли 		
<p>В целом, насколько активно сотрудник МФЦ/ФМС?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. не предлагал никаких решений 2. озвучил только общую/ официальную информацию 3. затрудняюсь ответить 4. скорее активно 5. очень активно 		
<p>После общения с сотрудником МФЦ/ФМС, стала ли Вам понятна последовательность Ваших действий для получения услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. все понятно 2. скорее понятно, чем нет 3. затрудняюсь ответить 4. скорее непонятно, чем понятно 5. ничего не понятно 		
<p>Оцените на сколько предоставленная информация была понятной и доступной</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. непонятная информация 2. в целом информация понятная, но отдельные моменты требуют дополнительного разъяснения 3. понятная, ясная и доступная информация 		

Оцените насколько вежлив ли был сотрудник в общении 1. очень грубо, хамски 2. немного грубовато 3. нейтрально 4. скорее вежливо 5. вежливо, обходительно		
Оцените, четко ли сотрудник произносил слова 1. невнятно 2. довольно невнятно 3. скорее четко 4. четко		
В целом, насколько Вы остались довольны обслуживанием, которое Вам предоставили в МФЦ/ФМС? 1. определенно недоволен 2. скорее недоволен 3. затрудняюсь определить 4. скорее доволен 5. определенно доволен		

Дополнительные оценочные характеристики «тайного покупателя», не вошедшие в инструментарий

Повторный визит (только в МФЦ)

Повторный визит осуществляется только в МФЦ, спланировать его необходимо на выходной день (если он рабочий - в послеобеденное время) или на пятницу (в вечернее время). Во время визита необходимо получить личную консультацию по вопросу перечня документов, который необходимо предоставить для замены паспорта по достижению 20-летнего или 45 летнего возраста и повторно оценить указанные в протоколе параметры.

Параметр	МФЦ	Комментарии «тайного покупателя»
Достаточно ли освещен информационный стенд?		
Поддается ли прочтению текст на информационном стенде?		
Работает ли в зале компьютер с бесплатным доступом к справочно-правовым системам?		
Работает ли информационный киоск (программно-аппаратный комплекс, предоставляющий возможность доступа к информации об услугах и ходе их предоставления)		
Работают ли в зале не менее 2 окон для осуществления информирования о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг		
Как организована очередь на предоставление государственной услуги? а) «живая» очередь б) электронная очередь (электронное табло вызова посетителей и электронный регистратор) в) запись на определенное время на месте г) прием ведется согласно предварительной записи по телефону, через интернет д) другое (укажите)		
Была ли очередь к электронному регистратору? (укажите цифрой количество человек)		
Оцените процедуру регистрации с помощью системы электронной очереди (по 5-ти балльной шкале)		
Работает ли световое информационное табло?		
Предоставляется ли информация на световом информационном табло в виде бегущей строки?		
Работает ли система звукового информирования заявителей?		
Не превышает ли длительность одного звукового сообщения 5 минут?		
Работает ли в зале платежный терминал?		
Размещены ли в свободном доступе формы (бланки) документов?		
Есть ли возможность воспользоваться дополнительными услугами:		
- банкомат		
- услуги нотариуса		
- копировально-множительные услуги		
- телефон-автомат		
- другие (укажите какие)		

Укажите срок ожидания заявителя в очереди (<i>спросите первого в очереди, сколько он ждет</i>)		
Укажите время обслуживания заявителя (<i>заметьте второго человека в очереди, сделайте временную отсечку, когда был приглашен к окну стоящий перед ним посетитель, а вторую отсечку сделайте, когда будет приглашен следующий посетитель</i>)		
Комфортна ли температура/влажность/приток свежего воздуха в подразделении по сравнению с температурой вне помещения в тени?		
Удалось ли без обращения к персоналу найти и посетить туалет?		
Работает ли кондиционер?		
Качество и доступность консультирования на личном приеме		
Укажите, как Вы узнали к кому нужно обратиться за консультацией в помещении МФЦ или ФМС?		
Укажите, кто дает консультации? Выделенный специалист-консультант или консультации оказывают рядовые сотрудники, ведущие прием заявлений от граждан		
Укажите, сколько времени Вы стояли в очереди для получения консультации (мин.)? 9. очереди не было 10. не более 5 минут 11. не более 10 минут 12. не более 15 минут 13. до 30 минут 14. до 45 минут 15. до 1 часа 16. более 1 часа		
Есть ли у работника бейдж с указанием ФИО и должности (да/нет)?		
Имеется ли на рабочем месте сотрудника табличка с указанием фамилии, инициалов, занимаемой должности (да/нет)?		
Попросил ли сотрудник чтобы Вы представились (да/нет)? Если «да», то напишите, какие сведения он спросил?		
Смог ли он предоставить Вам эту информацию (да/нет)?		
Сколько минут длился Ваш разговор (мин.)? 6. 1 – 2 минуты 7. до 5 минут 8. 5 – 10 минут 9. 10 -20 минут 10. более 20 минут		
Удовлетворила ли Вас полученная на личном приеме информация (да/нет)?		
В целом, насколько компетентно Вам помогли работники МФЦ/ФМС? 6. совсем не помогли		

<p>7. едва ли помогли 8. более или менее помогли 9. помогли 10. очень помогли</p>		
<p>В целом, насколько активно сотрудник МФЦ/ФМС? 6. не предлагал никаких решений 7. озвучил только общую/ официальную информацию 8. затрудняюсь ответить 9. скорее активно 10. очень активно</p>		
<p>После общения с сотрудником МФЦ/ФМС, стала ли Вам понятна последовательность Ваших действий для получения услуги 6. все понятно 7. скорее понятно, чем нет 8. затрудняюсь ответить 9. скорее непонятно, чем понятно 10. ничего не понятно</p>		
<p>Оцените на сколько предоставленная информация была понятной и доступной 4. непонятная информация 5. в целом информация понятная, но отдельные моменты требуют дополнительного разъяснения 6. понятная, ясная и доступная информация</p>		
<p>Оцените насколько вежлив ли был сотрудник в общении 6. очень грубо, хамски 7. немного грубовато 8. нейтрально 9. скорее вежливо 10. вежливо, обходительно</p>		
<p>Оцените, четко ли сотрудник произносил слова 5. невнятно 6. довольно невнятно 7. скорее четко 8. четко</p>		
<p>В целом, насколько Вы остались довольны обслуживанием, которое Вам предоставили в МФЦ/ФМС? 6. определенно недоволен 7. скорее недоволен 8. затрудняюсь определить 9. скорее доволен 10. определенно доволен</p>		
<p>Оцените удобство получения услуги в учреждении по 5-ти балльной шкале (укажите цифрой)</p>		

<p>С какими проблемами Вы встретились, когда обращались в МФЦ/госучреждение за получением услуги?</p> <ol style="list-style-type: none">18. долгое ожидание в очереди19. некомпетентность сотрудников20. отсутствие сотрудников на месте в рабочее время21. попытки других граждан пройти без очереди22. неудобное, неприспособленное для ожидания помещение23. недостаток информации о процедуре получения услуги24. невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь25. грубость, бестактность сотрудников26. неудобное время приема посетителей27. неудобное расположение, удаленность МФЦ/госучреждения28. отсутствие типовых форм документов29. недоступность нужных специалистов30. волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу31. необходимость приходить заранее и занимать очередь до открытия МФЦ/госучреждения32. вымогательство, взятки33. другое (<i>напишите, что именно</i>) _____34. никаких проблем не было		
---	--	--

Дополнительные оценочные характеристики «тайного покупателя», не вошедшие в инструментарий
