Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Амурской области

**АНКЕТА**

**удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в сфере регистрации актов гражданского состояния**

*Уважаемый респондент! Просим Вас принять участие в опросе и ответить на задаваемые вопросы, выбрав один или несколько вариантов ответа на каждый вопрос. Результаты анкетирования будут направлены на совершенствование качества предоставляемых услуг.*

**1. Укажите Ваш пол?**

Жен Муж

**2. Укажите Ваш возраст?**

* младше 20 лет
* 20-35 лет
* 35-45 лет
* 45-65
* старше 65 лет

**3. Укажите, в каком населённом пункте Амурской области Вы проживаете?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Известна ли Вам информация о том, где можно получить государственную услугу по регистрации актов гражданского состояния?**

* Да
* Нет

*Если ответ да, то из какого источника вы узнали о возможности получить государственную услугу по регистрации актов гражданского состояния?*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**5. Обращались ли Вы за получением государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния в 2023-2024 гг.?**

*Если ответ да, то в какой орган Вы обращались за получением государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния?*

* ЗАГС
* местное самоуправление

**6. За предоставлением какой именно государственной услуги Вы обращались? (возможно несколько вариантов ответа)**

* регистрация заключения брака
* регистрация расторжения брака
* регистрация рождения
* регистрация установления отцовства
* регистрация перемены имени
* регистрация усыновления (удочерения)
* получение повторного свидетельства / справки
* внесение исправления (изменения) в актовую запись
* регистрация смерти
* другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Достаточно ли, по вашему мнению, информации о местах, порядке и сроках получения государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния?**

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

*Если ответ нет, то по вашему мнению, какую информацию и где именно необходимо размещать?*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**8. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния?**

* Да
* Удовлетворён частично
* Нет
* Затрудняюсь ответить

**9. Отказывали ли Вам в предоставлении государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния?**

* Да
* Нет

*Если ответ да, каковы причины отказа:*

* документы, представленные в орган ЗАГС либо в орган местного самоуправления не соответствуют требованиям, предъявляемым к ним Федеральным законом от 15.11.1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» и иными нормативными правовыми актами.
* Другая причина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Сколько времени Вы ожидали приёма для получения государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния?**

* Приняли незамедлительно
* До 30 минут
* Более 1 часа
* Не приняли в назначенное время

**11. По вашему мнению, достаточно ли специалистов, которые осуществляют предоставление государственной услуги по регистрации актов гражданского состояния?**

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

**12. По вашему мнению, достаточно ли помещений, в которых осуществляется предоставление государственной услуги?**

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

**13. Устраивают ли Вас условия проведения торжественной регистрации брака?**

* Да
* Нет (указать причины)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. Оцените степень Вашей удовлетворенности взаимодействием с должностными лицами органов ЗАГС, при обращении за государственной услугой по регистрации актов гражданского состояния (по пятибалльной шкале)**

***Компетентность, вежливость***

ο 1, ο 2, ο 3, ο 4, ο 5

***Полнота представленной при консультировании информации***

ο 1, ο 2, ο 3, ο 4, ο 5

***Оперативность получения государственных услуг***

ο 1, ο 2, ο 3, ο 4, ο 5

**15. Оцените степень Вашей удовлетворенности взаимодействием с должностными лицами органов местного самоуправления, при обращении за государственной услугой по регистрации актов гражданского состояния (по пятибалльной шкале)**

***Компетентность, вежливость***

ο 1, ο 2, ο 3, ο 4, ο 5

***Полнота представленной при консультировании информации***

ο 1, ο 2, ο 3, ο 4, ο 5

***Оперативность получения государственных услуг***

ο 1, ο 2, ο 3, ο 4, ο 5

**16. Как Вы оцениваете профессиональный уровень должностного лица предоставляющего государственные услуги по регистрации актов гражданского состояния?**

* Отлично
* Хорошо
* Удовлетворительно
* Неудовлетворительно
* Затрудняюсь ответить

**17. Пожелания по улучшению организации и качества предоставления государственных услуг по регистрации актов гражданского состояния:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительная информация:

Управление Министерства юстиции Российской Федерации
по Амурской области

Юридический и почтовый адрес: 675000, г. Благовещенск, ул. Калинина, 126, 7 этаж

Телефон: 8 (4162) 49-48-44 (доб. 211-214)

E-mail: **ru28@minjust.gov.ru**

Официальный сайт Управления:

[**http://to28.minjust.gov.ru/ru/**](http://to28.minjust.gov.ru/ru/)

Дополнительная информация по регистрации актов гражданского состояния должностными лицами органов ЗАГС размещена на официальном сайте Управления: в разделе «Деятельность» - «Направления деятельности» - «Деятельность в сфере адвокатуры, нотариата, органов ЗАГС, проставления апостиля» - «ЗАГС» [http://to28.minjust.gov.ru/ru/activity/directions/21/.](http://to28.minjust.gov.ru/ru/activity/directions/21/)

