

Памятка

по работе с анкетами в рамках мониторинга качества предоставления и доступности муниципальных услуг

1. Анкетирование граждан происходит на добровольной основе по видам услуг, обозначенным в СЗ от 14.10.2014 года № 3434/51/36.01-08.
2. Для анкетирования граждан используется бланк анкеты установленного образца (СЗ от 14.10.2014 года № 3434/51/36.01-08, СЗ от 22.12.2014 № 4968/51/36.01-08).
3. Все бумажные варианты анкет должны храниться в учреждении в варианте пригодном для проверки, как минимум 2 года.
4. Все pdf-файлы также должны храниться в учреждении.
5. Рекомендовано хранить бумажные варианты в отдельных папках за каждый квартал, при этом, в отдельный файл складывать те анкеты, которые были отсканированы и направлены в ИМЦ в pdf-формате.
6. Ежеквартально, ответственным за мониторинг качества предоставления и доступности муниципальных услуг в учреждении, заполняется электронная информационная справка о количестве анкет (всеобщая и переданных в ИМЦ) в соответствии с установленными сроками (указываются в телефонограммах).
7. Ежеквартально, ответственным за мониторинг качества предоставления и доступности муниципальных услуг в учреждении, в ИМЦ в соответствии с установленными сроками (указываются в телефонограммах) направляется электронный вариант заполненных в бумажном варианте анкет **в виде многостраничного pdf-файла по каждой категории услуг**.
8. Бумажный вариант анкет можно распечатывать 2 страницы на одной.
9. Переводя бумажный вариант анкет в электронный, убедитесь в хорошем качестве изображения (читабельность, светлый фон, отсутствие высвеченных участков документа) отсутствии перевернутых страниц, а также наличии всех страниц анкет, в правильном порядке.
10. Чтобы соединить сканы анкет в один файл можно воспользоваться программами слияния pdf-файлов онлайн (в Интернете).
11. Чтобы отсканировать многостраничный pdf-документ напрямую со сканера, необходимо в настройках сканера выбрать формат pdf, далее

отсканировать одно изображение и нажать кнопку «Да», когда сканер предлагает отсканировать следующий документ в один файл.

12. Чтобы отсканировать многостраничный pdf-документ через программу Abby Fine Reader, необходимо нажать «Сканировать» → «Документ pdf с возможностью просмотра», далее, после скана первой страницы программа предложит сканировать еще, необходимо нажать кнопку «Да». Последнее действие проделываем до последней страницы получающегося документа. После сканирования всех необходимых страниц нажмите кнопку «Сохранить» и назовите файл по наименованию услуги и № Вашего учреждения.
13. Программа ABBYY FineReader позволяет настраивать качество изображения и просматривать получившиеся сканы, что является положительным фактором в работе с анкетами по мониторингу. Данная программа рекомендуется ИМЦ в использовании в работе с анкетами.
14. Pdf-документам необходимо присваивать названия по наименованию (краткому) услуги и № Вашего учреждения.
15. Срок предоставления электронного варианта анкет и срок заполнения информационной справки о количественных анкет указывается ежеквартально в телефонограммах, размещенных на сайте ИМЦ.
16. При возникновении проблем и вопросов, связанных с работой по мониторингу качества предоставления и доступности муниципальных услуг, обращаться к Старцевой Яне Альбертовне по телефону: 300-29-97 или в кабинет №1 МБУ ИМЦ (ул. Таганская, 51).