

Анкета для получения обратной связи
по итогам получения услуг в рамках жизненной ситуации

«Утрата близкого человека»

1. Ответьте на несколько вопросов, касающихся жизненной ситуации в целом										
Вопрос 1.	Насколько Вы в целом удовлетворены качеством предоставления услуг в рамках жизненной ситуации? <i>Оцените процесс предоставления услуг по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, а оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены</i>									
	1		2		3		4		5	
	<i>Оставьте комментарий к своему ответу (при желании):</i>									
Вопрос 2.	Насколько просто было найти информацию о том, какие услуги доступны Вам в рамках жизненной ситуации? <i>Оцените процесс поиска по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что найти нужную информацию было очень сложно, а оценка 5 означает, что найти нужную информацию было очень просто</i>									
	1		2		3		4		5	
	<i>Оставьте комментарий к своему ответу (при желании):</i>									
Вопрос 3.	Насколько полной, доступной и понятной была информация об услугах, доступных в рамках жизненной ситуации (о том, где их можно получить, какие документы нужны и сколько времени это займет)? <i>Оцените качество информации об услугах по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что информация отсутствует или плохо изложена (сложно, непонятно), а оценка 5 означает, что есть вся необходимая информация и она изложена очень доступно и понятно</i>									
	1		2		3		4		5	
	<i>Оставьте комментарий к своему ответу (при желании):</i>									
Вопрос 4.	Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти / МФЦ (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	<i>Скорее удовлетворен</i>									
	<i>Скорее не удовлетворен</i>									
	<i>Затрудняюсь ответить</i>									
	<i>С представителями органа власти / МФЦ не взаимодействовал</i>									
Вопрос 5.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе получения услуг в рамках жизненной ситуации?									
Вопрос 6.	Было ли Вам отказано в предоставлении какой-либо из услуг?									
	Да				Нет					
	Если да, то напишите, разъяснили ли Вам, какие действия необходимо предпринять дальше									

2. Ответьте на несколько вопросов, касающихся каждой из услуг, которые Вы получили в рамках ЖС	
Вопрос 2.1	Отметьте галочками услуги, которые Вы получили в рамках жизненной ситуации
	Услуга № 1. Выдача медицинского свидетельства о смерти
	Услуга № 2. Государственная регистрация смерти
	Услуга № 3. Предоставление места для захоронения (перезахоронения) под погребение умершего и выдача разрешения на погребение
	Услуга № 4. Оплата расходов на погребение при погребении граждан, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Калуги», «Почетный гражданин Калужской области», на территории муниципального образования «Город Калуга»
	Услуга № 5. Выплата социального пособия на погребение
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)	
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Выберите один из вариантов ответа</i>
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ¹ с помощью специалистов МФЦ)
	- Личное обращение в ведомство
	- Личное обращение в МФЦ
Вопрос 2.	С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги именно таким способом? <i>Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.</i>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?
Вопрос 4.	Насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах? <i>Оцените по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5 означает, что процесс был очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)</i>
	- Подача заявления и документов
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)
	- Получение результата услуги
Вопрос 5.	Насколько Вы удовлетворены сроками оказания услуги? <i>Дайте оценку по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены</i>

¹ Сектор пользовательского сопровождения МФЦ. Рабочая зона для заявителей, где они могут самостоятельно получить услуги в электронном виде, воспользовавшись помощью специалиста МФЦ

	1		2		3		4		5	
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	- Да, в лучшую сторону									
	- Да, в худшую сторону									
	- Нет, не изменилось									
Вопрос 7.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?									
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)										
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Выберите один из вариантов ответа</i>									
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)									
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)									
	- Личное обращение в ведомство									
Вопрос 2.	С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги именно таким способом? <i>Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.</i>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги									
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?									
Вопрос 4.	Насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах? <i>Оцените по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5 означает, что процесс был очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)</i>									
	- Подача заявления и документов									
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)									
	- Получение результата услуги									
Вопрос 5.	Насколько Вы удовлетворены сроками оказания услуги? <i>Дайте оценку по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены</i>									
	1		2		3		4		5	
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	- Да, в лучшую сторону									
	- Да, в худшую сторону									

	- Нет, не изменилось	
	- Затрудняюсь ответить	
Вопрос 7.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?	
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)		
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Выберите один из вариантов ответа</i>	
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)	
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)	
	- Личное обращение в ведомство	
	- Личное обращение в МФЦ	
Вопрос 2.	С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги именно таким способом? <i>Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.</i>	
	1	2
	3	4
	5	6
	7	8
	9	10
	При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги	
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?	
Вопрос 4.	Насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах? <i>Оцените по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5 означает, что процесс был очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)</i>	
	- Подача заявления и документов	
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)	
	- Получение результата услуги	
Вопрос 5.	Насколько Вы удовлетворены сроками оказания услуги? <i>Дайте оценку по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены</i>	
	1	2
	3	4
	5	
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>	
	- Да, в лучшую сторону	
	- Да, в худшую сторону	
	- Нет, не изменилось	
	- Затрудняюсь ответить	
Вопрос 7.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?	

Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)											
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Выберите один из вариантов ответа</i>										
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)										
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)										
	- Личное обращение в ведомство										
	- Личное обращение в МФЦ										
Вопрос 2.	С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги именно таким способом? <i>Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.</i>										
	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">8</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">10</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги										
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?										
Вопрос 4.	Насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах? <i>Оцените по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5 означает, что процесс был очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)</i>										
	- Подача заявления и документов										
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)										
	- Получение результата услуги										
Вопрос 5.	Насколько Вы удовлетворены сроками оказания услуги? <i>Дайте оценку по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены</i>										
	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>										
	- Да, в лучшую сторону										
	- Да, в худшую сторону										
	- Нет, не изменилось										
Вопрос 7.	- Затрудняюсь ответить										
	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?										
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)											
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Выберите один из вариантов ответа</i>										
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)										

	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)	
	- Личное обращение в ведомство	
	- Личное обращение в МФЦ	
Вопрос 2.	С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги именно таким способом? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.	
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги	
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?	
Вопрос 4.	Насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах? Оцените по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5 означает, что процесс был очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)	
	- Подача заявления и документов	
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)	
	- Получение результата услуги	
Вопрос 5.	Насколько Вы удовлетворены сроками оказания услуги? Дайте оценку по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены	
	1 2 3 4 5	
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? Отметьте один из вариантов ответа	
	- Да, в лучшую сторону	
	- Да, в худшую сторону	
	- Нет, не изменилось	
	- Затрудняюсь ответить	
Вопрос 7.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?	
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали? Выберите один из вариантов ответа	
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)	
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)	
	- Личное обращение в ведомство	
	- Личное обращение в МФЦ	
Вопрос 2.	С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги именно таким способом?	

	<i>Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.</i>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги									
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?									
Вопрос 4.	Насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах? <i>Оцените по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5 означает, что процесс был очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)</i>									
	- Подача заявления и документов									
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)									
	- Получение результата услуги									
Вопрос 5.	Насколько Вы удовлетворены сроками оказания услуги? <i>Дайте оценку по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены</i>									
	1	2	3	4	5					
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	- Да, в лучшую сторону									
	- Да, в худшую сторону									
	- Нет, не изменилось									
	- Затрудняюсь ответить									
Вопрос 7.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?									

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!