

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

«Многодетная семья»

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	
	Оставьте комментарий к своему ответу (при желании):									
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	
	Оставьте комментарий к своему ответу (при желании):									
Вопрос 3.	Насколько полной, доступной и понятной была информация об услугах 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	
	Оставьте комментарий к своему ответу (при желании):									
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 Подтверждение статуса многодетной семьи				Услуга № 2 Предоставление материнского (семейного) капитала при рождении второго ребенка и последующих детей															
Услуга № 3 Подтверждение права бесплатного проезда в городском транспорте общего пользования отдельным категориям граждан				Услуга № 4 Предоставление ежемесячной денежной выплаты на компенсацию расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг															
Услуга № 5 Предоставление права бесплатной парковки на территории города Калуги для многодетных семей				Услуга № 6 Предоставление права бесплатной парковки на территории города Калуги для многодетных семей															
Услуга № 7 Назначение и выплата пособия многодетным семьям, имеющим четырех и более детей				Услуга № 8 Назначение и выплата компенсации расходов многодетным семьям на проезд детей автомобильным и железнодорожным транспортом общего пользования															
Услуга № 9 Меры социальной поддержки по улучшению жилищных условий в виде социальной выплаты на приобретение или строительство жилого помещения на территории Калужской области				Услуга № 10 Меры социальной поддержки по улучшению жилищных условий в виде ежегодной выплаты для возмещения части процентной ставки по кредитному договору (договору займа), в том числе ипотечному кредиту															
Услуга № 11 Бесплатное предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства гражданам, имеющим трех и более детей				Услуга № 12 Единовременное вознаграждение родителям многодетных семей (при награждении дипломом и почетным знаком «Признательность»)															
Услуга № ____ (номер из вопроса 2.1)																			
Вопрос 1.		Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Отметьте 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	

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

	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>Отметьте 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.	<p>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></p>									
	- Подача заявления и документов									
	- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)									
	- Получение результата услуги									
Вопрос 5.	<p>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></p>									
	1		2		3		4		5	
Вопрос 6.	<p>Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i></p>									
	- Да, в лучшую сторону									
	- Да, в худшую сторону									
	- Нет, не изменилось									
	- Затрудняюсь ответить									
Вопрос 7.	<p>Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе предоставления услуги?</p>									
Услуга № ____ (номер из вопроса 2.1)										
Вопрос 1.	<p>Какой способ получения услуги Вы выбрали? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i></p>									
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)									
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)									
	- Личное обращение в ведомство									
	- Личное обращение в МФЦ									
Вопрос 2.	<p>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></p>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<p>При необходимости укажите, возникли ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения услуги</p>									
Вопрос 3.	<p>Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?</p>									
Вопрос 4.	<p>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</i></p>									

	<i>очень комфортным и простым (укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5)</i>									
	<i>- Подача заявления и документов</i>									
	<i>- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)</i>									
	<i>- Получение результата услуги</i>									
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>									
	<i>- Да, в лучшую сторону</i>									
	<i>- Да, в худшую сторону</i>									
	<i>- Нет, не изменилось</i>									
	<i>- Затрудняюсь ответить</i>									
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>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	<i>- Через портал Госуслуги (самостоятельно)</i>									
	<i>- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)</i>									
	<i>- Личное обращение в ведомство</i>									
	<i>- Личное обращение в МФЦ</i>									
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>									
	<i>- Подача заявления и документов</i>									
	<i>- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)</i>									

	<i>- Получение результата услуги</i>																		
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>																		
	<i>- Да, в лучшую сторону</i>																		
	<i>- Да, в худшую сторону</i>																		
	<i>- Нет, не изменилось</i>																		
Вопрос 7.	<i>- Затрудняюсь ответить</i>																		
	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>Отметьте один из вариантов ответа</i>																		
	<i>- Через портал Госуслуги (самостоятельно)</i>																		
	<i>- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ с помощью специалистов МФЦ)</i>																		
	<i>- Личное обращение в ведомство</i>																		
Вопрос 2.	<i>- Личное обращение в МФЦ</i>																		
	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>																		
	<i>- Подача заявления и документов</i>																		
	<i>- Получение информации о статусе оказания услуги (при необходимости)</i>																		
	<i>- Получение результата услуги</i>																		
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																		
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>Отметьте 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>Отметьте 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?