

Анкета для получения обратной связи
по итогам получения услуг в рамках жизненной ситуации
**«Присвоение статуса «Ветеран труда Калужской области» и назначение
региональных мер социальной поддержки»**

1. Ответьте на несколько вопросов, касающихся жизненной ситуации в целом										
Вопрос 1.	Насколько Вы в целом удовлетворены качеством предоставления услуг в рамках жизненной ситуации? Оцените процесс предоставления услуг по пятибалльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, а оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены									
	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? 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									
	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 в рамках жизненной ситуации (о том, где их можно получить, какие документы нужны и сколько времени это займет)? 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									
	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 услуг в рамках жизненной ситуации)? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	Скорее удовлетворен									
	Скорее не удовлетворен									
	Затрудняюсь ответить									
	С представителями органа власти / МФЦ не взаимодействовал									
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 удостоверения ветерана труда Калужской области										
	Услуга № 2. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда ¹										
	Услуга № 3. Предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг										
	Услуга № 4. Предоставление ежегодной денежной выплаты для приобретения твердого топлива отдельным категориям граждан										
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)											
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали?										
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)										
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ² с помощью специалистов МФЦ)										
	- Личное обращение в ведомство										
Вопрос 2.	- Личное обращение в МФЦ										
	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	
	Опишите сложности или проблемы, с которыми Вы столкнулись при получении услуги (при желании):										
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?										
Вопрос 4.	Оцените по пятибалльной шкале, насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5										

¹ Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда и лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденным орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны

² Сектор пользовательского сопровождения МФЦ. Рабочая зона для заявителей, где они могут самостоятельно получить услуги в электронном виде, воспользовавшись помощью специалиста МФЦ

	означает, что процесс был очень комфортным и простым (<i>укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5</i>)									
	- Подача заявления и документов									
	- Получение информации о статусе оказания услуги (<i>при необходимости</i>)									
	- 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? <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?									
	- Через портал Госуслуги (<i>самостоятельно</i>)									
	- Через портал Госуслуги (<i>в СПС МФЦ³ с помощью специалистов МФЦ</i>)									
	- 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
	<i>Опишите сложности или проблемы, с которыми Вы столкнулись при получении услуги (при желании):</i>									
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?									
Вопрос 4.	Оцените по пятибалльной шкале, насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5									

³ Сектор пользовательского сопровождения МФЦ. Рабочая зона для заявителей, где они могут самостоятельно получить услуги в электронном виде, воспользовавшись помощью специалиста МФЦ

	означает, что процесс был очень комфортным и простым (<i>укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5</i>)																		
	- Подача заявления и документов																		
	- Получение информации о статусе оказания услуги (<i>при необходимости</i>)																		
	- 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? <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?																		
	- Через портал Госуслуги (<i>самостоятельно</i>)																		
	- Через портал Госуслуги (<i>в СПС МФЦ⁴ с помощью специалистов МФЦ</i>)																		
	- 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
	<i>Опишите сложности или проблемы, с которыми Вы столкнулись при получении услуги (при желании):</i>																		
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?																		
Вопрос 4.	Оцените по пятибалльной шкале, насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5																		

⁴ Сектор пользовательского сопровождения МФЦ. Рабочая зона для заявителей, где они могут самостоятельно получить услуги в электронном виде, воспользовавшись помощью специалиста МФЦ

	означает, что процесс был очень комфортным и простым (<i>укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5</i>)									
	- Подача заявления и документов									
	- Получение информации о статусе оказания услуги (<i>при необходимости</i>)									
	- 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? <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?									
	- Через портал Госуслуги (<i>самостоятельно</i>)									
	- Через портал Госуслуги (<i>в СПС МФЦ⁵ с помощью специалистов МФЦ</i>)									
	- 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
	<i>Опишите сложности или проблемы, с которыми Вы столкнулись при получении услуги (при желании):</i>									
Вопрос 3.	Какой способ получения данной услуги Вы бы выбрали в следующий раз?									
Вопрос 4.	Оцените по пятибалльной шкале, насколько комфортным для Вас был процесс получения каждой услуги на разных этапах, где оценка 1 означает, что процесс был крайне некомфортным и сложным, а оценка 5									

⁵ Сектор пользовательского сопровождения МФЦ. Рабочая зона для заявителей, где они могут самостоятельно получить услуги в электронном виде, воспользовавшись помощью специалиста МФЦ

	<p>означает, что процесс был очень комфортным и простым (<i>укажите напротив каждого пункта цифру от 1 до 5</i>)</p>							
	- Подача заявления и документов							
	- Получение информации о статусе оказания услуги (<i>при необходимости</i>)							
	- Получение результата услуги							
Вопрос 5.	<p>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)</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>							