

Анкета для получения обратной связи
по итогам получения услуг в рамках жизненной ситуации
«Организация отдыха и оздоровления детей в каникулярное время»

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 (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 услуги)? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>									
	Скорее удовлетворен									
	Скорее не удовлетворен									
	Затрудняюсь ответить									
	С представителями органа власти / МФЦ не взаимодействовал									
Вопрос 5.	Возникали ли у Вас какие-нибудь сложности или проблемы в процессе получения государственных и муниципальных услуг?									
Вопрос 6.	Что, на Ваш взгляд, необходимо улучшить в процессе получения услуг в рамках жизненной ситуации?									

Вопрос 7.	Было ли Вам отказано в предоставлении какой-либо из услуг?									
	Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/>									
	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 путевки для отдыха детей в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях									
	Услуга № 2. Запись на прием к врачу (получение медицинской справки о состоянии здоровья ребенка, отъезжающего в организацию отдыха детей и их оздоровления (учетная форма № 079/у), информации об эпидемиологическом окружении)									
	Услуга № 3. Компенсация за проезд детям, нуждающимся в санаторно-курортном лечении, и сопровождающим их лицам									
	Услуга № 4. Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет									
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)										
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали?									
	- 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? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.									
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
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 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)									

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

	- 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	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 (самостоятельно)	
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ² 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	10
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 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 (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	5
Вопрос 6.	Изменилось ли Ваше отношение к органу власти / МФЦ после предоставления государственной услуги? <i>Отметьте один из вариантов ответа</i>	

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

	- 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 (самостоятельно)									
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ³ 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
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 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?									

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

Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)																			
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали?																		
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)																		
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ⁴ 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.																		
	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td></td><td>2</td><td></td><td>3</td><td></td><td>4</td><td></td><td>5</td><td></td><td>6</td><td></td><td>7</td><td></td><td>8</td><td></td><td>9</td><td></td><td>10</td> </tr> </table>	1		2		3		4		5		6		7		8		9	
1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
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 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)																		
	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td></td><td>2</td><td></td><td>3</td><td></td><td>4</td><td></td><td>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? 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?																		
Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)																			
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали?																		
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)																		
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ⁵ с помощью специалистов МФЦ)																		
	- Личное обращение в ведомство																		

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

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

	- 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	
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 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?	

Услуга № _____ (номер из вопроса 2.1)	
Вопрос 1.	Какой способ получения услуги Вы выбрали?
	- Через портал Госуслуги (самостоятельно)
	- Через портал Госуслуги (в СПС МФЦ ⁶ 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,

⁶ Сектор пользовательского сопровождения МФЦ. Рабочая зона для заявителей, где они могут самостоятельно получить услуги в электронном виде, воспользовавшись помощью специалиста МФЦ

	где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.																		
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10
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 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?																		

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!