



ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## АНКЕТА

Здравствуйте! Мы хотим узнать Ваше мнение о деятельности Фонда социального страхования РФ.

Ответьте, пожалуйста, на несколько простых вопросов.

Это позволит нам улучшить качество предоставления услуг.

Укажите Ваш пол: ☐ Мужской ☐ Женский

Укажите Ваш возраст: \_\_\_\_\_ лет

1. За какой государственной услугой Вы обратились в Фонд? **ВЫБЕРИТЕ ОДИН ОТВЕТ!**

- ☐1 Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также по выплате компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников.
- ☐2 Обеспечение по обязательному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая.
- ☐3 Другая услуга (укажите, какая?) \_\_\_\_\_

2. Знаете ли Вы, что государственные услуги Фонда можно получить через МФЦ. **ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА!**

- ☐1 Да, знаю и обращался за получением услуг
- ☐2 Знаю, но за получением услуг не обращался (лась)
- ☐3 Что-то слышал
- ☐4 Слышу об этом впервые

3. Знаете ли Вы, что государственные услуги Фонда можно получить через Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))? **ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА!**

- ☐1 Да, знаю и обращался за получением услуг
- ☐2 Знаю, но за получением услуг не обращался (лась)
- ☐3 Что-то слышал
- ☐4 Слышу об этом впервые

4. Вы подали заявление на получение государственной услуги Фонда: **ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА!**

- ☐1 При личном посещении
- ☐2 Через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)
- ☐3 Через Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))
- ☐4 Через Почту России

5. Сколько раз Вы лично пришли в Фонд для сдачи документов? \_\_\_\_\_ РАЗ

6. Время ожидания в очереди на подачу документов составило \_\_\_\_\_ МИНУТ

7. Сколько времени прошло с момента подачи документов в Фонд до получения конечного результата? \_\_\_\_\_ ДНЕЙ

8. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 5 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

- ☐1 Улучшилось
- ☐2 Осталось без изменений
- ☐3 Ухудшилось
- ☐4 Затрудняюсь ответить
- ☐5 Не получал данную услугу ранее

9. Предложили ли Вам оценить полученную государственную услугу через систему мониторинга «Ваш контроль»?

- ☐1 Да ☐2 Нет

10. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?

- ☐1 Положительно решение  
☐2 Отказ

11. Как Вы оцениваете качество оказания услуг Фондом на следующих этапах...

*ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ!*

Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Очень плохо      Плохо      Средне      Хорошо      Отлично

☐1      ☐2      ☐3      ☐4      ☐5

Рассмотрение заявления и представленных документов

☐1      ☐2      ☐3      ☐4      ☐5

Оперативность получения ответа о назначении / отказе в оказании услуг

☐1      ☐2      ☐3      ☐4      ☐5

Оперативность получения оказанных Вам услуг

☐1      ☐2      ☐3      ☐4      ☐5

12. Насколько Вы довольны... (ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ!)

	Абсолютно не довольны	Скорее не довольны	Скорее довольны	Полностью довольны
Доступностью и понятностью справочной информации	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Простотой получения государственной услуги	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Компетентностью, вежливостью, оперативностью сотрудников Фонда	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Качеством оказанной государственной услуги в целом	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

13. Пришлось ли Вам совершать неофициальные платежи (давать взятки) для получения услуги?

*ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА!*

- ☐1 Неофициальных платежей не совершал (а)  
☐2 Меня вынудили заплатить \_\_\_\_\_ рублей  
☐3 Я предложил(а) заплатить за более быстрое и комфортное получение услуги \_\_\_\_\_ рублей

14. Что из перечисленного доступно для посетителей отделения Фонда, куда Вы сейчас обратились?

*ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ЛЮБОЕ КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ!*

- ☐1 Пандусы для инвалидов  
☐2 Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей  
☐3 Информационный стенд  
☐4 Стол для работы с документами  
☐5 Безвозмездные консультации специалистов Фонда  
☐6 Туалетные комнаты  
☐7 Другое (укажите) \_\_\_\_\_

15. В процессе получения государственной услуги Вы столкнулись: *ПОЖАЛУЙСТА, ВЫБЕРИТЕ ЛЮБОЕ КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ!*

- ☐1 С затянутыми сроками оказания услуг  
☐2 С требованием предоставления избыточных документов  
☐3 С некомфортными условиями пребывания в Фонде  
☐4 С неоправданно долгим ожиданием в очередях  
☐5 С недостаточной компетентностью, грубостью сотрудников  
☐6 С отсутствием необходимой информации для получения услуги (формы заявлений, порядок предоставления и др.)  
☐7 Отсутствие образцов заполнения документов (бланков)  
☐8 Отсутствие получения информации о ходе рассмотрения заявления на получение услуги  
☐9 Плохая территориальная доступность отделения Фонда  
☐10 Неудобный режим работы отделения Фонда  
☐11 Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги  
☐12 С другими проблемами (какими?) \_\_\_\_\_  
☐13 Ни с чем из перечисленного не сталкивался (лась)

16. Что бы Вы предложили улучшить в работе данного отделения Фонда?

Большое спасибо! Опустите, пожалуйста, анкету в ящик, расположенный в отделении Фонда!