



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!*

	Очень плохо	Плохо	Средне	Хорошо	Отлично
Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
Рассмотрение заявления и представленных документов	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
Оперативность получения ответа о назначении / отказе в оказании услуг	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
Оперативность получения оказанных Вам услуг	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>

**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"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
Простотой получения государственной услуги	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
Компетентностью, вежливостью, оперативностью сотрудников Фонда	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
Качеством оказанной государственной услуги в целом	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

**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!