



ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# АНКЕТА

Здравствуйте! Мы хотим узнать Ваше мнение о деятельности Фонда социального страхования.  
Ответьте на несколько простых вопросов. Это позволит нам улучшить качество услуг.

Укажите **Ваш пол**: <sub>1</sub> Мужской <sub>2</sub> Женский      Укажите **Ваш возраст**: \_\_\_\_\_ лет

1. За какой государственной услугой Вы обратились в Фонд социального страхования? **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 социального страхования можно получить через МФЦ. **ОДИН ОТВЕТ!**

- 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 социального страхования можно получить через Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))? **ОДИН ОТВЕТ!**

- 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 социального страхования: **ОДИН ОТВЕТ!**

- 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 Другим способом (каким?) \_\_\_\_\_

5. Сколько раз Вы лично пришли в Фонд социального страхования, для сбора и сдачи документов?  
\_\_\_\_\_ РАЗ

6. В очереди на подачу заявления и документов ждал (а) \_\_\_\_\_ МИНУТ

7. Фактического получения услуги после подачи заявления и документов ждал(а) \_\_\_\_\_ ДНЕЙ

8. Как Вы оцениваете качество обслуживания в Фонде социального страхования на следующих этапах...

*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>

9. Каким образом Вы узнали об интересующей Вас государственной услуге Фонда социального страхования? **ЛЮБОЕ ЧИСЛО ОТВЕТОВ!**

- 1 Обратился (лась) лично в отделение Фонда
- 2 Обратился (лась) по телефону
- 3 Отправил (а) письмо через Почту России
- 4 Обратился (лась) по электронной почте
- 5 Прочитал (а) на информационных стендах в отделении
- 6 Через Интернет-сайт Фонда социального страхования
- 7 Через Единый портал государственных и муниципальных услуг
- 8 Другим способом (укажите!) \_\_\_\_\_

10. Насколько Вы довольны... (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 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>

11. Пришлось ли Вам совершать неофициальные платежи (давать взятки) для получения услуги?  
**ОДИН ОТВЕТ!**

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

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

- 1 Перечень документов, необходимых для подачи заявления на предоставление услуги
- 2 Информационный стенд
- 3 Безвозмездные консультации специалистов Фонда
- 4 Другое (укажите) \_\_\_\_\_

13. В процессе получения государственной услуги Вы столкнулись: **ЛЮБОЕ ЧИСЛО ОТВЕТОВ!**

- 1 С затянутыми сроками оказания услуг
- 2 С требованием предоставления избыточных документов, сведений
- 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 об услуге (формы заявлений, порядок предоставления и др.)
- 7 С другими проблемами (какими?) \_\_\_\_\_
- 8 Ни с чем из перечисленного не сталкивались

14. Что лично Вы предложили бы улучшить в работе данного отделения Фонда социального страхования?

\_\_\_\_\_