**АНКЕТА**

**Получателей услуг в сфере социального обслуживания**

***Здравствуйте! Мы благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности учреждений, но и улучшить качество оказываемых социальными учреждениями услуг населению.***

***Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберете один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1) Укажите форму обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. стационар | 2. полустационар | 3. на дому |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) | 3. затрудняюсь ответить |

**3) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) | 3. затрудняюсь ответить |

**4) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да, услуга предоставлена своевременно | 2. нет, услуга предоставлена с опозданием |

**5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) | 3. затрудняюсь ответить |

**6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) установленную группу инвалидности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да | 2. нет |

**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения в организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) | 3. затрудняюсь ответить |

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?** (справочная, приёмная директора и т.д.)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?** (социальный работник, медицинский работник и т.д.)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов** (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да | 2. нет |

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социальной сферы?** (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) | 2. не удовлетворен(а) |

**14) Ваши замечания, предложения по улучшению качества предоставляемых услуг:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***Благодарим Вас за участие в опросе!***