

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий  
оказания услуг организациями социального обслуживания

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг в учреждениях социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

Наименование учреждения

---

---

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам предоставляют услуги в учреждении (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?

Да (услуги предоставляются своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуги предоставляются с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие

и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении в учреждении или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (наличие и удобство использования пандусов, табличек для слабовидящих, оборудованы ли для инвалидов санитарно-гигиенические помещения)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (специалисты срочного отделения, отделение первичного приема и др.)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (специалисты: психологи, логопеды юрист, инструктор ЛФК и др.)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), анкета для опроса граждан на сайте и др.)?

Да

Нет (переход к [вопросу 13](#))

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, и др.))?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?

Да

Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

---

---

---

Благодарим Вас за участие в опросе!

Анкетер/интервьюер

(ФИО) \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_