

Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг учреждения

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. 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»?

1. Да
2. Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении, в которое Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (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, или при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да
2. Нет

7. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (специалисты служб, отделений)?

1. Да
2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью социальных работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

1. Да
2. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с сотрудниками учреждения (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и в прочих дистанционных формах)?

1. Да
2. Нет

13. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в получении помощи и поддержки, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение (если бы была возможность выбора учреждения)?

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организацией предоставления услуг (графиком работы учреждения; навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!