

**АНКЕТА для получателей социальных услуг
«Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг
в АНО «Центр социального обслуживания «Доверие»**

Уважаемый получатель социальных услуг!

Оцените качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе. В зависимости от формы социального обслуживания некоторые вопросы могут быть исключены.

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- Пожилые граждане
- Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Семья, находящаяся в социально опасном положении
- Инвалиды
- Молодые инвалиды
- Иная категория (укажите какая именно) _____

2. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:

- полустационарная форма социального обслуживания
- стационарная форма социального обслуживания
- социальное обслуживание на дому

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- да
- нет, так как _____

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- да
- нет, так как _____

5. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	

наличие и доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте)	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.	

6. Оцените своевременность оказания услуги (в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации, графиком прихода социального работника и др.)?

своевременно

не своевременно, так как _____

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- да
 нет, так как _____

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

- да
 нет, так как _____

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

- да
 нет, так как _____

12. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)?

- да
- нет, так как _____

13. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- да
- нет, так как _____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20___ г.

Спасибо за участие!