

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 сможете не только выявить проблемные места в деятельности учреждений, но и улучшить качество оказываемых социальными учреждениями услуг населению.

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

Укажите наименование Вашей организации и форму обслуживания:

1) 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

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

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

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

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

4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, хорошо ориентироваться в организации и т. д.)

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

5) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) установленную группу инвалидности?

1. да 2. нет (переход к вопросу 7)

6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения?

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

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

1. полностью удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. полностью удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

9) 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. полностью удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а) 3. затрудняюсь ответить

10) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да 2. нет

11) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. полностью удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. полностью удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

13) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!