# АНКЕТА опроса для получателей услуг

**АНКЕТА**

**удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения**

**(стационар, полустационар)**

*Уважаемый получатель услуг!*

*Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам (Вашему ребёнку, опекаемому, родственнику) оказывают услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.*

***Название организации****:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

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

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

**3)** **Удовлетворены ли Вы *(Ваш ребенок, опекаемый, родственник)* условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления социальных услуг?** (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Условия для предоставления услуг** | Полностью удовлетворен(а) | Частично удовлетворен(а) | Не удовлетворен(а) |
| **3.1** Наличием комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, понятностью навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарным состоянием помещений организаций, транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |  |  |  |
| **3.2 Доступность записи на получение услуги:** |  |  |  |
| а) по телефону |  |  |  |
| б) на официальном сайте организации, |  |  |  |
| в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг |  |  |  |
| г) при личном посещении организации или у специалиста организации |  |  |  |

**4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

**5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на консультацию, графиком социального работника на дом и пр.)?**

1. своевременно

2. частично

3. не своевременно

*продолжение на следующей странице*

**6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов *(опрашиваются получатели услуг – инвалиды*)?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

4. нет статуса инвалида

**7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

**8) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. 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. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет

3. пока не знаю

**11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации и графиком работы организации)?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

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

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

1. не удовлетворен(а)

**13) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения? (необязательный вопрос)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: (необязательный вопрос)**

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

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

***БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ***