

Анкета
для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей)
о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет, так как _____

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет, так как _____

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками (графиком) прихода социального работника на дом, со своевременным оказанием услуги установленной индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ТСП), и прочее)?

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как _____

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания для посетителей); наличие площади и оборудования; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; качество предоставляемого питания, достаточность и

качество предоставляемого мягкого инвентаря) **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)

Да, так

как _____

Нет, так как _____

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (наличие доступной среды в учреждении (пандусы, поручни, удобные туалеты, помощь сотрудников в быту и на прогулках))

Да

Нет, так как _____

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет, так как _____

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, медицинские сестры, санитарки, социальные работники)?

Да

Нет, так как _____

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (электронное обращение (жалобы, предложения, отзывы), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет, так как _____

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, 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, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, приема руководством и отдельных специалистов, периодичностью (графиком) прихода социального работника на дом и прочие);)?

Да

Нет, так как _____

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет, так как _____

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

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

20. Укажите к какой группе Вы относитесь?

Пожилые граждане (старше 60 лет)

Семья, имеющая ребенка-инвалида

Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения

родителей

Инвалиды

Молодые инвалиды (до 45 лет)

Родственники граждан, получающих услуги в организациях социального обслуживания.

Иная категория (укажите какая именно) _____

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

полустационарная форма социального обслуживания

стационарная форма социального обслуживания

социальное обслуживание на дому

Благодарим Вас за участие в опросе!