

АНКЕТЫ
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

1) Анкета для родителей (законных представителей детей)

Наименование организации _____

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты.

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется!

1. Обращались ли Вы к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет (*переход к вопросу 3*)

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

1. Да
2. Частично
3. Нет

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

1. Да
2. Нет (*переход к вопросу 5*)

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

1. Да
2. Частично
3. Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными стандартами 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 организации (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, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да

2. Частично

3. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да

2. Нет (*переход к вопросу 9*)

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

1. Да

2. Частично

3. Нет

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

1. Да

2. Частично

3. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги в организации (медицинские работники, социальные работники и прочие работники)?

1. Да

2. Частично

3. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (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 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)?

1. Да

2. Частично

3. Нет

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

1. Да

2. Частично

3. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да

2. Частично

3. Нет

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

1. Да

2. Частично

3. Нет

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

2) Анкета для детей

Наименование организации _____

Дорогой друг!

Нам важно узнать твое личное мнение о качестве оказания услуг в организации (центре, отделении профилактической работы).

Пожалуйста, отнесись с пониманием и внимательно ответь на задаваемые вопросы.

Фамилию и имя указывать НЕ НАДО!

1. В помещениях организации есть информационные стенды, на которых размещена информация о деятельности организации. Обращал ли ты внимание на эту информацию?

1. Да
2. Нет (*переходи к вопросу 3*)

2. Удовлетворен ли ты открытостью, полнотой и доступностью информации на этих стендах?

1. Да
2. Частично
3. Нет

3. У организации есть официальный интернет-сайт. Пользовался ли ты этим сайтом, чтобы получить информацию о деятельности организации?

1. Да
2. Нет (*переходи к вопросу 5*)

4. Удовлетворен ли ты открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, которая размещена на её официальном сайте?

1. Да
2. Частично
3. Нет

5. Своевременно ли тебе была предоставлена услуга в организации (в соответствии со сроками, установленными стандартами предоставления социальных услуг)?

1. Да (своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (с опозданием)
3. Не знаю

6. Удовлетворен ли ты комфортностью условий предоставления услуг в организации?

Комфортные условия: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); понятность навигации; доступность питьевой воды; доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; транспортная доступность (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении) и прочие условия.

1. Да
2. Частично
3. Нет

7. Имеешь ли ты группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (*переходи к вопросу 9*)

8. Удовлетворен ли ты доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да
2. Частично

3. Нет

9. Удовлетворен ли ты доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие)?

1. Да
2. Частично
3. Нет

10. В организации с детьми непосредственно занимаются различные специалисты: социальные работники, психологи, педагоги, медицинские работники и прочие. Удовлетворен ли ты доброжелательностью и вежливостью этих работников организации?

1. Да
2. Частично
3. Нет

11. С организацией ты можешь общаться различными дистанционными способами: телефон, электронная почта, электронные сервисы для подачи обращения и получения консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие. Пользовался ли ты какими-либо из этих способов?

1. Да
2. Нет (*переходи к вопросу 13*)

12. Удовлетворен ли ты доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми общался дистанционными способами (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для обращения и в прочих дистанционных формах)?

1. Да
2. Частично
3. Нет

13. Готов ли ты рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или мог бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Частично
3. Нет

14. Удовлетворен ли ты организационными условиями предоставления услуг?

Организационные условия: график работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие), навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие).

1. Да
2. Частично
3. Нет

15. Удовлетворен ли ты в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да
2. Частично
3. Нет

16. Напиши свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Благодарим тебя за участие!