

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
получателя социальных услуг

Полное название организации _____

Форма предоставления услуг _____
(стационар, полустационар, на дому)

Дата _____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать обслуживание в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Открытость и доступность информации об организации/учреждении»

1. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг), размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
 1. Информация имеется в полной мере
 2. Информация имеется не в полной мере
 3. Информация отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

2. Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами?
 1. Соответствует
 2. Соответствует не полностью
 3. Не соответствует
 4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

3. Оцените, пожалуйста, наличие на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг?	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. Телефон	1	2	3
2. Электронная почта	1	2	3
3. Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3
4. Наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	1	2	3

4. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации?	Получена полная информация	Получена частичная информация	Информация не получена	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. По телефону	1	2	3	4
2. По электронной почте	1	2	3	4
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3	4

5. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет»?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»
(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 14 вопрос, остальные пропускаются)**

6. Оцените, пожалуйста, наличие в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью:

1. Комфортная зона отдыха (ожидания) имеется
2. Зона отдыха (ожидания) имеется, но она не комфортна
3. Зона отдыха (ожидания) отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

7. Оцените, пожалуйста, наличие и понятность навигации внутри организации (имеется ввиду порядок передвижения по зданию, наличие указателей):

1. Навигация имеется
2. Навигация имеется, но она не понятна
3. Навигация отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

8. Оцените, пожалуйста, наличие и доступность питьевой воды в организации:

1. Питьевая вода имеется
2. Питьевая вода отсутствует
3. Затрудняюсь ответить

9. Оцените, пожалуйста, чистоту в санитарно-гигиенических помещениях?

1. Чисто
2. Скорее чисто
3. Скорее грязно
4. Грязно
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, имеются ли в санитарно-гигиенических помещениях мыло, вода, туалетная бумага?

1. Да, имеются
2. Имеются, но не всегда
3. Нет, не имеются
4. Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, санитарное состояние помещений организации в целом?

1. Отличное
2. Хорошее
3. Удовлетворительное
4. Неудовлетворительное
5. Затрудняюсь ответить

12. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – возможность доехать до организации на общественном транспорте?

1. Доступно
2. Частично доступно
3. Не доступно
4. Затрудняюсь ответить

13. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – наличие парковки около организации?

1. Парковка имеется
2. Парковка имеется, но не оборудована
3. Парковка отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

14. Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги?	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. Телефон	1	2	3
2. На официальном сайте организации в сети «Интернет».	1	2	3
3. На Едином портале государственных и муниципальных услуг	1	2	3
4. При личном посещении у специалиста	1	2	3

15. Оцените, пожалуйста, время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом)?

1. До 15 мин
2. От 15 до 30 мин
3. От 30 мин до 1 часа
4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

16. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»
*(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 24 вопрос, остальные пропускаются)*

17. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в организации входные зоны для лиц, использующих для передвижения кресло-коляски – наличие пандусов или подъёмов платформ?

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

18. Оцените, пожалуйста, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов?

1. Стоянка имеется
2. Стоянка отсутствует
3. Затрудняюсь ответить

19. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов для самостоятельного передвижения инвалидов в организации	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. Лифт	1	2	3
2. Поручни	1	2	3
3. Расширенные дверные проемы	1	2	3

20. Оцените, пожалуйста, наличие сменных кресел-колясок?

1. Сменные кресла-коляски имеются
2. Сменные кресла-коляски отсутствуют
3. Затрудняюсь ответить

21. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов?

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

22. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов зрению - дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?
1. Доступны
 2. Больше доступны, чем не доступны
 3. Больше не доступны, чем доступны
 4. Не доступны
 5. Затрудняюсь ответить
23. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов по слуху - возможность предоставления услуг сурдопереводчика?
1. Доступны
 2. Больше доступны, чем не доступны
 3. Больше не доступны, чем доступны
 4. Не доступны
 5. Затрудняюсь ответить
24. Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению?
1. Версия имеется
 2. Версия отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
25. Оцените, пожалуйста, наличие в организации обученного специалиста по сопровождению инвалидов при передвижении по территории организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми организацией?
1. Специалист имеется
 2. Специалист отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
26. Оцените, пожалуйста, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому?
1. Возможность имеется
 2. Возможность отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
27. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий

«Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»

28. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) при непосредственном обращении в организацию?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

- 29.** Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить
- 30.** Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия – по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов при подаче электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

- 31.** Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
1. Да, я буду рекомендовать
 2. Скорее да, чем нет
 3. Скорее нет, чем да
 4. Нет, я не буду рекомендовать
 5. Затрудняюсь ответить
- 32.** Оцените, пожалуйста, удовлетворенность организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом)?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить
- 33.** Оцените, пожалуйста, удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

Несколько слов о себе:

34. Укажите Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

35. Ваш возраст:

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

36. Ваше образование:

1. Начальное
2. Неполное среднее
3. Среднее
4. Среднее профессиональное
5. Неоконченное высшее
6. Высшее

37. Имеется ли у Вас группа инвалидности?

1. Инвалидность по зрению
2. Инвалидность по слуху
3. Инвалидность в связи с нарушениями опорно-двигательного аппарата
4. Инвалидность в связи с заболеваниями внутренних органов
5. Инвалидность в связи с ментальными нарушениями
6. Нет инвалидности

38. Где Вы проживаете?

1. В городе (укажите _____)
2. В поселке (укажите _____)
3. В деревне (укажите _____)

39. Что Вас не устраивает в работе организации?

40. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

Спасибо за вашу помощь!