

**Анкета**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг организациями социальной сферы**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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.

№	Вопрос	Ответы	
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет (переход к вопросу 3)
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> (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"?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
5	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?	<input type="checkbox"/> да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	<input type="checkbox"/> 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)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
7	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет (переход к

			вопросу 9)
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> 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 регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
10	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> 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.)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> 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)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
13	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
14	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет
16	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____ _____		
17	Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол: Мужской Женский		
18	Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)		

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг

\_\_\_\_\_