

## Анкета для опроса получателей услуг о качестве оказания услуг организациями социальной сферы

Дата размещения сведений: 14.09.2023  
Сфера: Социальное обслуживание  
Период проведения НОК: 2021; 2022; 2023; 2024

### Заголовок анкеты:

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

### Вступительный текст:

Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (больницы, поликлиники, организации социального обслуживания и прочие организации). 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.

Всего вопросов: 15

#### №1 Текст вопроса:

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

Критерий: 1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Формат ответа: Да или нет

Обязательность: Нет

Варианты ответа

Следующий вопрос

Варианты ответа	Следующий вопрос
Да	Вопрос №2
Нет	Вопрос №3

#### №2 Текст вопроса:

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

Критерий: 1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Оцениваемый параметр: 1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

Формат ответа: Да или нет

Обязательность: Нет

Варианты ответа

Следующий вопрос

Варианты ответа	Следующий вопрос
Да	Вопрос №3
Нет	Вопрос №3

#### №3 Текст вопроса:

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

Критерий: 1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Формат ответа: Да или нет

Обязательность: Нет

Варианты ответа

Следующий вопрос

Варианты ответа	Следующий вопрос
Да	Вопрос №4
Нет	Вопрос №5

#### №4 Текст вопроса:

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

Критерий: 1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Оцениваемый параметр: 1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №5
Нет	Вопрос №5

№5 **Текст вопроса:**

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)?

**Критерий:** 2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

**Оцениваемый параметр:** 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №6
Нет	Вопрос №6

№6 **Текст вопроса:**

Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их удовлетворительное санитарное состояние; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?

**Критерий:** 2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

**Оцениваемый параметр:** 2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №7
Нет	Вопрос №7

№7 **Текст вопроса:**

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

**Критерий:** 3 - критерий доступности услуг для инвалидов

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №8
Нет	Вопрос №9

№8 **Текст вопроса:**

Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

**Критерий:** 3 - критерий доступности услуг для инвалидов

**Оцениваемый параметр:** 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №9
Нет	Вопрос №9

№9 **Текст вопроса:**

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)?

**Критерий:** 4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

**Оцениваемый параметр:** 4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №10
Нет	Вопрос №10

**№10 Текст вопроса:**

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)?

**Критерий:** 4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

**Оцениваемый параметр:** 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №11
Нет	Вопрос №11

**№11 Текст вопроса:**

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.)?

**Критерий:** 4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №12
Нет	Вопрос №13

**№12 Текст вопроса:**

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)?

**Критерий:** 4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

**Оцениваемый параметр:** 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №13
Нет	Вопрос №13

**№13 Текст вопроса:**

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

**Критерий:** 5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

**Оцениваемый параметр:** 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №14
Нет	Вопрос №14

**№14 Текст вопроса:**

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)?

**Критерий:** 5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

**Оцениваемый параметр:** 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Вопрос №15
Нет	Вопрос №15

**№15 Текст вопроса:**

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

**Критерий:** 5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

**Оцениваемый параметр:** 5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

**Формат ответа:** Да или нет

**Обязательность:** Нет

**Варианты ответа**

**Следующий вопрос**

Да	Нет
Нет	Нет