

Анкета

**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. Фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.*

**1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет»?**

1. Да
2. Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении, в которое Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, со сроками указанными в договоре о предоставлении социальных услуг несовершеннолетним гражданам)?**

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (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, или при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?**

1. Да
2. 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 учреждении?**

1. Да
2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (специалисты служб, отделений)?**

1. Да
2. Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (социальные педагоги, врачи, психологи)?**

1. Да
2. Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с сотрудниками учреждения (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 учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и в прочих дистанционных формах)?**

1. Да
2. Нет

**13. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в получении помощи и поддержки, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение (если бы была возможность выбора учреждения)?**

1. Да
2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организацией предоставления услуг (графиком работы учреждения; навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?**

1. Да
2. Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?**

1. Да
2. Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:**

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**17. Ваш пол**

1. Мужской
2. Женский

**18. Ваш возраст** \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!