

Решили:

Информацию Даниловой Ю.А. принять к сведению.

3. Слушали: Данилову Ю.А.

Предложила утвердить форму опросного листа (анкеты), разработанной ООО «НОВИ».

Решили:

Утвердить форму опросного листа (анкеты), разработанной ООО «НОВИ».

Председатель Общественного совета

М.Б. Воробьев

Секретарь Общественного совета

А.М. Мощевитина

АНКЕТА

удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Уважаемый получатель услуг!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам (Вашему ребёнку, опекаемому, родственнику) оказывают услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (1.1- номер критерия)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"? (1.1- номер критерия)

1. полностью удовлетворен (а)
2. частично удовлетворен (а)
3. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый, родственник) условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления социальных услуг? (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке) (2.1)

Условия для предоставления услуг	Полностью удовлетворен (а)	Частично удовлетворен(а)	Не удовлетворен (а)
3.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью			
3.2 Наличие и понятность навигации внутри организации			
3.3 Наличие и доступность питьевой воды			
3.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений			
3.5 Санитарное состояние помещений организаций			
3.6 Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)			
3.7 Доступность записи на получение услуги:			
а) по телефону			
б) на официальном сайте организации,			
в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг			
г) при личном посещении организации или у специалиста организации			

4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (2.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на консультацию, графиком социального работника на дом и пр.)? (2.2.2)

1. своевременно
2. частично
3. не своевременно

6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (опрашиваются получатели услуг – инвалиды)? (3.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)
4. нет статуса инвалида

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги? (4.1.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? (4.2.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (4.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

10) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (5.1.1)

1. да
2. нет
3. пока не знаю

11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации и графиком работы организации)? (5.2.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? (5.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

13) Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников организации? (вопрос добавлен заказчиком)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

14) Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось в лучшую сторону? (вопрос добавлен заказчиком)

1. да
2. частично
3. нет

15) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

13) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ