**Анкета руководителя и работников организации**

по анализу удовлетворенности качеством оказания

социальных услуг в организациях социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях изучения вопросов качества условий оказания услуг организации социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

**1****. Как бы Вы оценили открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Плохо** |
| Открытостью информации | 1 | 2 | 3 |
| Полнотой информации | 1 | 2 | 3 |
| Доступностью информации | 1 | 2 | 3 |

**2** *(для тех, кто отметил 2 или 3 хотя бы по одному показателю)***: Что, на Ваш взгляд, следует поменять на стендах в помещении организации?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Как бы Вы оценили открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Плохо** |
| Открытостью информации | 1 | 2 | 3 |
| Полнотой информации | 1 | 2 | 3 |
| Доступностью информации | 1 | 2 | 3 |

**4а** *(для тех, кто отметил 2 или 3 хотя бы по одному показателю)***: Что, на Ваш взгляд, следует поменять на сайте организации?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Как бы Вы оценили Вы комфортность условий предоставления услуг в организации** ?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Плохо** |
| в целом | 1 | 2 | 3 |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; | 1 | 2 | 3 |
| наличие и понятность навигации внутри организации; | 1 | 2 | 3 |
| наличие и доступность питьевой воды; | 1 | 2 | 3 |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | 1 | 2 | 3 |
| санитарное состояние помещений организации; | 1 | 2 | 3 |
| транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)  | 1 | 2 | 3 |

**6** *(для тех, кто отметил «не удовлетворён» хотя бы по одному показателю)***: Чем конкретно Вы не удовлетворены?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Как бы Вы оценили доступность услуг для инвалидов в образовательной организации?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Высокая доступность** | **Частичная доступность** | **Низкая доступность** |
| Для инвалидов с нарушениями ОДА  | 1 | 2 | 3 |
| Для инвалидов-колясочников | 1 | 2 | 3 |
| Для инвалидов с нарушением слуха | 1 | 2 | 3 |
| Для инвалидов с нарушением зрения  | 1 | 2 | 3 |
| Для инвалидов с ментальными нарушениями | 1 | 2 | 3 |
| Для иных категорий инвалидов  | 1 | 2 | 3 |

**8.** *(для тех, кто отметил 2 или 3 хотя бы по одному показателю)***: Что можно было бы сделать для повышения доступности для этих категорий?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Как Вы считаете, достаточно ли вежливы с получателями услуг и их сопровождающими работники, обеспечивающие первичный контакт и информирование?** *(администраторы, сотрудники приёмного отделения, сотрудники пункта охраны, гардероба и прочие работники)***?**

1. Всегда очень вежливы
2. Не всегда или недостаточно вежливы
3. Часто бывают невежливы

**10. Как Вы считаете, достаточно ли вежливы с получателями услуг и их сопровождающими работники, обеспечивающих непосредственное оказание услуг?** *(например: социальные работники, врачи, педагоги, тренеры, инструкторы и другие специалисты)***?**

1. Всегда очень вежливы
2. Не всегда или недостаточно вежливы
3. Часто бывают невежливы

**11. Как Вы считаете, достаточно ли вежливы с получателями услуг и их сопровождающими работники, обеспечивающие взаимодействие в дистанционной форме?** (*телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте)***?**

1. Всегда очень вежливы
2. Не всегда или недостаточно вежливы
3. Часто бывают невежливы

**11. Часто ли в Вашу организацию приходят получатели услуг по рекомендациям тех, кто получал услуги ранее?**

1. Да, часто
2. Бывает, но нечасто
3. Нет, такого не бывает.
4. Не знаю, не информирован(-а) об этом
5. В силу специфики нашей организации, к нам не могут приходить по рекомендациям.

**13. Считаете ли Вы график работы организации комфортным для получателей услуг?**

1. Да, считаю
2. Нет, на считаю

**14. Как бы вы оценили в целом условия оказания услуг в организации?**

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Очень плохо

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |