Приложение 2

**Анкета для изучения мнения получателей услуг**

**в организациях социального обслуживания**

**Уважаемый респондент!**

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждением социального обслуживания, в которой Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайтах bus.gov.ru и [narod-expert.ru](https://narod-expert.ru) в разделе «Независимая оценка».

**1. При посещении организации социального обслуживания Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.)?**

1. Да
2. Нет ***(переходите к вопросу 3)***

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах?**

1. Да
2. Нет

**3. Перед посещением организации социального обслуживания Вы заходили на официальный сайт учреждения?**

1. Да
2. Нет ***(переходите к вопросу 5)***

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте?**

1. Да
2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в организации социального обслуживания?**

1. Да
2. Нет

**6. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

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

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

1. Да
2. Нет ***(переходите к вопросу 9)***

**8. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для инвалидов в организации?**

1. Да
2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию?**

1. Да
2. Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие) при обращении в организацию?**

1. Да
2. 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.)?**

1. Да
2. Нет ***(переходите к вопросу 13)***

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

1. Да
2. Нет

**13. 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 прочие)?**

1. Да
2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да
2. Нет

**15. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым?**

1. Да
2. Нет

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

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

**Благодарим за участие в опросе!**