

Утверждено
протоколом заседания
Общественного Совета ГКУ
СРЦН «Солнышко» Ленинского
района г. Нижнего Новгорода»
от 29.01.2019 г.

Анкета

**для проведения опроса получателей социальных услуг
в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района города Нижнего Новгорода»**

Уважаемый получатель социальных услуг!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания. Ваше мнение очень важно для улучшения работы организации. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 - 1) удовлетворен(а)
 - 2) не удовлетворен(а)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
 - 1) удовлетворен(а)
 - 2) не удовлетворен(а)

3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (временем ожидания предоставления услуг)?
 - 1) удовлетворен(а)
 - 2) не удовлетворен(а)

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг (оборудование мебелью, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, транспортная доступность, своевременность предоставления услуг и пр.)?
 - 1) удовлетворен(а)
 - 2) не удовлетворен(а)

5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов? (для получателей социальных услуг – инвалидов)

- 1) удовлетворен(а)
- 2) не удовлетворен(а)

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?

- 1) удовлетворен(а)
- 2) не удовлетворен(а)

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию?

- 1) удовлетворен(а)
- 2) не удовлетворен(а)

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

- 1) удовлетворен(а)
- 2) не удовлетворен(а)

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

- 1) да
- 2) нет

10. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, графиком работы организации и т.п.)?

- 1) удовлетворен(а)
- 2) не удовлетворен(а)

11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1) удовлетворен(а)
- 2) не удовлетворен(а)

12. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата составления анкеты _____

Лицо, проводившее опрос _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)