

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края.

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

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- Да Нет (переход к вопросу 3)

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

- Да Нет _____
(если нет, то чем не удовлетворены? Какая информация отсутствует?)

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- Да Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- Да Нет _____
(если нет, то чем не удовлетворены? Какая информация отсутствует?)

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились? (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)

- Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока) Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? (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, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)

Да

Нет

_____ (если нет, то чем не удовлетворены?)

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

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

_____ (если нет, то чем не удовлетворены?)

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемного отделения и прочие работники)?

Да

Нет

_____ (если нет, то чем не удовлетворены?)

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

Да

Нет

_____ (если нет, то чем не удовлетворены?)

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)

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)

Да

Нет

_____ (если нет, то чем не удовлетворены?)

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

Да Нет

14. 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 прочее)

Да Нет _____
(если нет, то чем не удовлетворены?)

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

Да Нет _____
(если нет, то чем не удовлетворены?)

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социального обслуживания, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Начальник отдела прогноза,
программ, проектов развития
системы социальной защиты населения



М.А. Сочина

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

№	Показатели оценки	Да	Нет
1	Информация о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2	Информация об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3	Информация о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4	Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5	Информация о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6	Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7	Информация о структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
9	Информация о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
10	Информация о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11	Информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
12	Информация о численности получателей социальных услуг по формам		

	социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13	Информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14	Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15	Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) ¹		
16	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		
17	Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18	Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) ²		
19	Информация о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		

Дистанционные способы взаимодействия

№	Показатели оценки	Да	Нет
1	Наличие и функционирование абонентского номера телефона		
2	Наличие и функционирование электронной почты		
3	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам		
4	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

1. Да
2. Нет

¹ Если в организации отсутствует деятельность, подлежащая лицензированию, то на сайте необходимо разместить информацию: «Деятельность, подлежащая лицензированию, отсутствует»

² Если предписаний нет, то на сайте необходимо разместить текст: «Предписания отсутствуют».

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Организация: _____

Дата заполнения: д. ____ м. ____ г. _____

ФИО Посещающего _____

Перед началом заполнения листа сделайте одну фотографию фасада основного здания и одну фотографию таблички с названием организации. «Да» – условие присутствует, «нет» – условие отсутствует. Подтверждайте фотографией каждую отметку «да».

3. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Информация о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации (Свидетельство)	(фото) Да	Нет
1.1.2	Информация об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	(фото) Да	Нет
1.1.3	Информация о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда (адрес учреждения и филиалов/подразделений, если филиалов нет, на листе А4 текст: «наименование учреждения» филиалов не имеет.	(фото) Да	Нет
1.1.4	Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед (табличка на входе\ стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.5	Информация о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.6	Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.7	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.8	Информация о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.9	Информация о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-	(фото) Да	Нет

	трудо­вые, социаль­но-право­вые, услу­ги в це­лях по­выше­ния ком­муни­ка­тив­но­го по­тен­ци­ала по­лу­ча­те­лей соци­аль­ных услу­г, сроч­ные соци­аль­ные услу­ги) (стенд)		
1.1.10	Ин­фор­ма­ция о по­ря­д­ке и ус­ло­ви­ях пре­дос­тав­ле­ния соци­аль­ных услу­г по ви­дам соци­аль­ных услу­г и фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния, в том чис­ле о пе­реч­не соци­аль­ных услу­г, пре­дос­тав­ляе­мых ор­га­ни­за­ци­ей; о по­ря­д­ке и ус­ло­ви­ях пре­дос­тав­ле­ния соци­аль­ных услу­г бес­плат­но и за пла­ту по ви­дам соци­аль­ных услу­г и фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния; о тари­фах на соци­аль­ные услу­ги по ви­дам соци­аль­ных услу­г и фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния; раз­ме­ре пла­ты за пре­дос­тав­ле­ние соци­аль­ных услу­г, а та­ко­же о воз­мож­но­сти по­лу­че­ния соци­аль­ных услу­г бес­плат­но (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.11	Ин­фор­ма­ция о чис­лен­но­сти по­лу­ча­те­лей соци­аль­ных услу­г по фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния и ви­дам соци­аль­ных услу­г за счет бюд­жет­ных ассиг­но­ван­ий бюд­же­тов субъ­ек­тов Рос­сий­ской Фе­де­ра­ции, чис­лен­но­сти по­лу­ча­те­лей соци­аль­ных услу­г по фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния и ви­дам соци­аль­ных услу­г за пла­ту, час­тич­ную пла­ту в со­от­вет­ствии с до­гово­ра­ми о пре­дос­тав­ле­нии соци­аль­ных услу­г за счет средств фи­зи­че­ских лиц и (или) юри­ди­че­ских лиц	(фото) Да	Нет
1.1.12	Ин­фор­ма­ция о ко­личес­т­ве сво­бод­ных мест для при­е­ма по­лу­ча­те­лей соци­аль­ных услу­г по фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния, фи­нан­си­руе­мых за счет бюд­жет­ных ассиг­но­ван­ий бюд­же­тов субъ­ек­тов Рос­сий­ской Фе­де­ра­ции, и ко­личес­т­ве сво­бод­ных мест для при­е­ма по­лу­ча­те­лей соци­аль­ных услу­г по фор­мам соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния за пла­ту, час­тич­ную пла­ту в со­от­вет­ствии с до­гово­ра­ми о пре­дос­тав­ле­нии соци­аль­ных услу­г за счет средств фи­зи­че­ских лиц и (или) юри­ди­че­ских лиц (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.13	Ин­фор­ма­ция об объ­е­ме пре­дос­тав­ляе­мых соци­аль­ных услу­г за счет бюд­жет­ных ассиг­но­ван­ий бюд­же­тов субъ­ек­тов Рос­сий­ской Фе­де­ра­ции и за пла­ту, час­тич­ную пла­ту в со­от­вет­ствии с до­гово­ра­ми о пре­дос­тав­ле­нии соци­аль­ных услу­г за счет средств фи­зи­че­ских лиц и (или) юри­ди­че­ских лиц (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.14	Ин­фор­ма­ция о на­лич­ии ли­цен­зий на осу­ществ­ле­ние дея­тель­но­сти, под­ле­жа­щей ли­цен­зи­ро­ва­нию в со­от­вет­ствии с за­ко­но­да­тель­ством Рос­сий­ской Фе­де­ра­ции (с при­ло­же­нием элек­трон­но­го об­ра­за до­ку­мен­тов) (при на­лич­ии со­от­вет­ст­вую­щих ви­дов дея­тель­но­сти) (фото с двух сто­рон)	(фото) Да	Нет
1.1.15	Ин­фор­ма­ция о пра­ви­лах внут­рен­не­го рас­поря­д­ка для по­лу­ча­те­лей соци­аль­ных услу­г, пра­ви­лах внут­рен­не­го тру­до­во­го рас­поря­д­ка, кол­лек­тив­ном до­гово­ре (с при­ло­же­ние элек­трон­но­го об­ра­за до­ку­мен­тов) (стенд)	(фото) Да	Нет
1.1.16	Ин­фор­ма­ция о на­лич­ии пред­пи­саний ор­га­нов, осу­ществ­ляю­щих го­су­дар­ст­вен­ный кон­троль в сфе­ре соци­аль­но­го об­слу­жи­ва­ния, и от­че­тов об ис­пол­не­нии ука­зан­ных пред­пи­саний (при на­лич­ии) (Если уч­ре­жде­ние под­ле­жит кон­тро­лю, оце­ни­вать, если нет, от­вет «Да»)	(фото) Да	Нет
1.1.17	Ин­фор­ма­ция о про­ве­де­нии не­за­ви­си­мой оце­нки ка­че­ства (в т. ч. сро­ки про­ве­де­ния не­за­ви­си­мой оце­нки ка­че­ства, ко­личес­т­вен­ные ре­зуль­та­ты оце­нки, пла­ны по ус­тране­нию вы­яв­лен­ных не­до­стат­ков) (Если есть, лю­бое ус­ло­вие из пе­речис­лен­но­го, от­вет «Да»)	(фото) Да	Нет

1.1.18	Информация о структуре и органах управления организации социального обслуживания	(фото) Да	Нет
1.1.19	Информация о финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания	(фото) Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (лавочки, скамейки, стулья)	(фото) Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) (таблички на дверях)	(фото) Да	Нет
2.1.3	Наличие и доступность питьевой воды (кулер\фонтанчик\бутылочка с водой)	(фото) Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр. Уличный туалет не засчитывается)	(фото) Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций (любое помещение, где видно чистоту стен и полов)	(фото) Да	Нет
2.1.6	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) (схема проезда, номера автобусов)	(фото) Да	Нет
2.1.7	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). (Подтверждение фото не требуется)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	(фото) Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Знак и разметка на асфальте)	(фото) Да	Нет

3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Если есть, любое условие из перечисленного, ответ «Да»)	(фото) Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок (Кресло либо договор)	(фото) Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (Наличие специально оборудованных поручней около унитаза и раковины)	(фото) Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (желтая разметка, кружок, наушники, бегущая строка)	(фото) Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	(фото) Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (Договор со специалистом, сертификат или диплом, в котором указано, что человек именно переводчик)	(фото) Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) (Договор, сертификат, диплом, инструкция, журнал)	(фото) Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (Подтверждение фото не требуется)	Да	Нет

Представитель организации _____

(Ф.И.О и подпись, печать)

Представитель оператора _____

(Ф.И.О и подпись)

