



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ,
ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

29 октября 2018 г.
г. Орёл

№ 422

Об утверждении формы Анкеты для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Во исполнение Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и Федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также в целях единообразного подхода к сбору и обработке информации по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания согласно приложению.
2. Разместить на официальном сайте Департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Орловской области в сети «Интернет» форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Руководитель Департамента

И. А. Гаврилина

АНКЕТА
для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

- 1. Вы обратились в организацию социального обслуживания?**
- Впервые
 Повторно

- 2. Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при первом обращении?**
- 1 час и более
 30 минут и более
 менее 15 минут

- 3. Вы записались на прием к специалисту организации социального обслуживания в этот же день?**
- нет
 да

- 3.1. Вы записались на прием ?**
- по телефону
 по телефону Единого кол-центра
 при обращении в организацию
 через официальный сайт организации

- 3.2 Вы удовлетворены отношением работников организации социального обслуживания (доброжелательность, вежливость), к которым Вы обращались?**
- да
 нет

- * Если **нет** то по какой причине?*
- не дозвонился
 не приняли
 не было технической возможности записаться в электронном виде
 другое

- 3.3 Сколько раз социальный работник посещает Вас на дому**
- не было необходимости посещения на дому
 1 раз в неделю
 2 раза в неделю
 Более 2 раз в неделю

- 3.4 Вы удовлетворены отношением специалиста к Вам который посещал Вас на дому (доброжелательность, вежливость)?**
- да
 нет
 услуга не предоставлялась (не было необходимости)

- 4. При обращении в организацию социального обслуживания Вы обращались к информации, размещенной в помещениях организации социального обслуживания (стенды, информаты и др.)?**
- да
 нет

4.1 Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной в помещениях организации?

 да
 нет

5. Перед обращением в организацию социального обслуживания Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте организации?

 нет
 да

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

 да
 нет

6. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации социального обслуживания?

 да
 нет

Если **нет**, что именно Вас не удовлетворяет?

 отсутствие свободных мест ожидания
 наличие очередей у кабинетов работников
 состояние санитарно-гигиенических помещений
 санитарное состояние помещений

7. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

 да
 нет

Если **да**, то какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

 I группа
 II группа
 III группа

7.1 В организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

 да
 нет

Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

 выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
 пандусы, подъемные платформы
 поручни, расширенные дверные проемы
 сменные кресла-коляски
 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 дублирование информации шрифтом Брайля
 специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
 сопровождающие работники
 возможность оказания социальных услуг инвалидам на дому или в дистанционном режиме

7.2 Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в организации социального обслуживания?

да
нет

8. Рекомендовали бы Вы данную организацию социального обслуживания?

да
нет

9. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри организации социального обслуживания (предоставлением информации о размещении кабинетов работников, служб и подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

да
нет

10. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной организации социального обслуживания?

да
нет

11. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной организацией социального обслуживания (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы и др.)?

да
нет

11.1 Вы удовлетворены отношением работников организации социального обслуживания (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

да
нет

Ваши пожелания

Мы благодарим Вас за участие!