АНКЕТА

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

*(наименование организации социального обслуживания)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **показателя согласно** | | **Параметры, подлежащие оценке** | **Оценка в баллах** |
| *неудовл.- 0 баллов;*  *удовл. - 1 балл* |
| **1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | |
| 1.3 | 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации |  |
| 1.3.2 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| **2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | |
| 2.2 | 2.2.1 | Среднее время ожидания предоставления услуги |  |
| 2.2.2 | Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.) |  |
| 2.3 | 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг |  |
| **3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | |
| 3.3 | 3.3.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов |  |
| **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | |
| 4.1 | 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию |  |
| 4.2 | 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводов и прочие работники) при обращении в организацию |  |
| 4.3 | 4.3.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |
| **5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | |
| 5.1 | 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым |  |
| 5.2 | 5.2.1 | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации;  - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) |  |
| 5.3 | 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации |  |