

Приложение 2

Уважаемый участник опроса!

Ваше мнение очень важно для улучшения работы организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество оказываемых организациями услуг.

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации?

- 1. полностью удовлетворен(а)
- 2. частично удовлетворен(а)
- 3. не удовлетворен(а)
- 4. затрудняюсь ответить.

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

- 1. полностью удовлетворен(а)
- 2. частично удовлетворен(а)
- 3. не удовлетворен(а)
- 4. затрудняюсь ответить.

3. Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый, родственник) условиями по обеспечению комфортных условий при получении услуг, предоставляемых организацией?

| | 1. Полностью удовлетворен(а) | 2. Частично удовлетворен(а) | 3. Не удовлетворен(а) |
|--|------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 3.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | |
| 3.2. Наличие и понятность навигации внутри организации | | | |
| 3.3. Наличие и доступность питьевой воды | | | |
| 3.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | | | |
| 3.5 Санитарное состояние помещений организаций | | | |
| 3.6. Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | | | |
| 3.7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении организации или у специалиста организации) | | | |

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?

- 1. полностью удовлетворен(а)
- 2. частично удовлетворен(а)
- 3. не удовлетворен(а)

4. затрудняюсь ответить.

5. Оцените, пожалуйста, насколько учреждения оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски).

| | 1. Полностью удовлетворен(а) | 2. Частично удовлетворен(а) | 3. Не удовлетворен(а) |
|---|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 5.1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | | | |
| 5.2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | | | |
| 5.3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | | | |
| 5.4. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | | |
| 5.5. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | | | |
| 5.6. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | |
| 5.7. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | |
| 5.8. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | | | |

6. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить.

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование (кассиры, вахтеры и прочее) при обращении в организацию?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить.

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

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить.

9. 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/прием/получение услуги, получение

консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить.

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

1. да
2. нет
3. пока не знаю.

11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а).

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

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а).

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

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой Вам была оказана услуга, и о себе:

17. Населенный пункт, в котором расположена организация (учреждение), в которой Вы получили услугу

18. Наименование организации (учреждения), в которой Вы получили услугу

19. Ваш пол:

Мужской

Женский

20. Ваш возраст _____ (полных лет)

В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).