ВЫРАЖЕНИЕ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ОПРОС МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Уважаемые посетители сайта!**

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**(**[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) размещена информация о [результатах независимой оценки качества](https://www.bus.gov.ru/pub/independentRating/list) условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области.

На данном сайте вы можете оставить свой отзыв о качестве услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.

Для этого необходимо перейти по ссылке, указанной выше. Далее можно перейти на вкладку «Поиск по учреждениям». Вводится наименование учреждения и после наведения на него курсива внизу откроются 4 зеленых вкладки, среди которых есть вкладка «Оставить отзыв» (ИНСТРУКЦИЯ [(скачать, rtf, 806 КБ](https://pre.admoblkaluga.ru/upload/minsocial/nezavisocenka/instrukc.rtf)[)](https://pre.admoblkaluga.ru/sub/minsocial/nezoc/voting2/#2685059421935).

Независимая оценка проводится общественным советом по независимой оценке качества при министерстве труда и социальной защиты Калужской области не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Информация о начале проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, и перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в текущем году, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области в сети «Интернет» в разделе «Независимая система оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги».

Также приглашаем Вас принять участие в опросе мнения потребителей социальных услуг.

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области получателям социальных услуг предоставляется техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными  на территории Калужской области.

Мы хотим знать, удовлетворены ли Вы качеством социальных услуг, предоставляемых в государственных учреждениях социального обслуживания Калужской области.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о её деятельности, размещённой на 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

**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 её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**
 Да
 Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?\***
 Да (услуга предоставлена своевременно ли 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 специалиста организации) и прочие условия?\***

 Да
 Нет

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?\***
 Да
 Нет (переход к вопросу 9)

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

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?\***
 Да
 Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?\***
 Да
 Нет

**11. Пользуетесь 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

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или моги бы Вы её 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, информантов и прочее)?\***
 Да
 Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?\***
 Да
 Нет

**16. Ваши предложения улучшению условия оказания услуг в данной организации:**

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол\***
 Мужской
 Женский

**18 Ваш возраст\***
укажите сколько Вам полных лет 

   