

**Анкета для опитування стосовно доступності публічних послуг у сфері
соціального захисту населення
(примірна форма)**

РОЗДІЛ I. ОЦІНЮВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ (заповнюється суб'єктом звернення* щодо кожної публічної послуги окремо)		
Питання	Кількість можливих варіантів вибору відповіді	Відповіді
Ваша стать	<i>Один</i>	Чоловік <input type="checkbox"/> Жінка <input type="checkbox"/>
Ваш вік	<i>Один</i>	18–34 роки <input type="checkbox"/> 35–44 роки <input type="checkbox"/> 45–54 роки <input type="checkbox"/> 55–64 роки <input type="checkbox"/> 65 і більше <input type="checkbox"/>
До якої категорії осіб Ви себе відносите?	<i>Декілька</i>	Особа з інвалідністю (зазначте групу інвалідності): I групи <input type="checkbox"/> II групи <input type="checkbox"/> III групи <input type="checkbox"/> Особа з певними порушеннями (зазначте вид порушення): порушеннями зору <input type="checkbox"/> порушеннями слуху <input type="checkbox"/> з інтелектуальними порушеннями <input type="checkbox"/>

		<p>із психічними, психосоціальними порушеннями <input type="checkbox"/></p> <p>особа з іншими порушеннями (уточніть, з якими):</p> <p>особа з частковою або повною втратою рухової активності <input type="checkbox"/></p> <p>особа з невиліковними хворобами, що потребують тривалого лікування <input type="checkbox"/></p> <p>порушення мобільності <input type="checkbox"/></p> <p>здатність оперувати верхніми кінцівками <input type="checkbox"/></p> <p>складнощі з самообслуговуванням <input type="checkbox"/></p> <p>когнітивними порушеннями <input type="checkbox"/></p> <p>Без порушень:</p> <p>особа похилого віку <input type="checkbox"/></p>
Область, у якій Ви проживаєте	<i>Один</i>	Області (вибрати з випадного списку)
Територіальна громада, в якій Ви проживаєте	<i>Один</i>	Територіальні громади (вибрати з випадного списку)
Найменування суб'єкта надання публічної послуги	<i>Один</i>	Суб'єкти надання публічних послуг
Назва публічної послуги, за якою Ви звертались	<i>Один</i>	Перелік публічних послуг
Фактична можливість отримання Вами публічної послуги	<i>Декілька</i>	Наявність інформації про територіальне розташування та віддаленість суб'єкта надання публічних послуг:

		<p>так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>наявність транспортного сполучення: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>інформація про публічну послугу надається в різних форматах:</p> <p>голосовий формат <input type="checkbox"/></p> <p>друкований текст <input type="checkbox"/></p> <p>онлайн-інформування <input type="checkbox"/></p> <p>інформацію розміщено на різних ресурсах:</p> <p>інформаційна дошка в закладі <input type="checkbox"/></p> <p>вебсайт <input type="checkbox"/></p> <p>соціальні мережі <input type="checkbox"/></p> <p>місцеві ЗМІ <input type="checkbox"/></p> <p>друковані матеріали в партнерських закладах <input type="checkbox"/></p> <p>передбачено кілька способів запису на прийом:</p> <p>телефонний режим <input type="checkbox"/></p> <p>електронна пошта <input type="checkbox"/></p> <p>СМС-повідомлення <input type="checkbox"/></p> <p>онлайн-форма заповнення бланка (отримання талону в електронну чергу) в закладі <input type="checkbox"/></p> <p>під час запису на прийом уточнюється інформація про потреби суб'єкта отримання послуг щодо:</p> <p>особливостей спілкування <input type="checkbox"/></p> <p>можливості фізичного переміщення <input type="checkbox"/></p>
--	--	---

		<p>є можливість бронювання візиту довшої тривалості (наприклад, для суб'єкта отримання послуг, якому потрібна допомога перекладача жестової мови): так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>документи для ознайомлення або заповнення надаються на запит суб'єкта отримання публічних послуг у доступному форматі: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>створено умови для попереднього ознайомлення з інформацією, необхідною для підготовки до особистої зустрічі (наприклад, надсилання електронною поштою): так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p>
Своєчасність надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	<p>Публічну послугу надано в установленний термін: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>надано з порушенням строків: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>поінформовано про неможливість своєчасного надання послуги так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p> <p>поінформовано про неможливість своєчасного надання публічної послуги та про час, протягом якого її буде надано або відмовлено в її наданні: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/></p>

Відповідність отриманої публічної послуги Вашим очікуванням	<i>Один</i>	Мою потребу в публічній послугі задоволено: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Зручність отримання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Можливість отримання послуги дистанційно: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> передбачено можливість звернення за послугою через представника: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> наявні бланки та форми для заповнення (у разі подання звернення в паперовому вигляді): так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> відсутня вимога щодо подання документів для підтвердження інформації, яка вже міститься в електронних реєстрах: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> зручний порядок оплати публічних послуг (тих, що можуть бути платними): так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Відкритість суб'єкта надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Визначено вичерпний перелік документів, які потрібно подати для отримання публічної послуги: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> визначено розмір оплати (для платних публічних послуг): так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> визначено особу, відповідальну за надання публічної послуги: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>

		передбачено можливість отримання консультативної допомоги, зокрема, телефоном або в електронній формі: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Ставлення до Вас як до суб'єкта звернення	<i>Декілька</i>	Ввічливе ставлення як до особи: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> тактовність, коректність: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> відсутність дискримінації за ознакою статті: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> відсутність дискримінації за національною, расовою та / або релігійною ознакою: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Професійність працівників суб'єкта надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Професійна компетентність персоналу: так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Як Ви оцінюєте в цілому доступність публічної послуги (за шкалою від 1 до 5)	<i>Один</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
Дата заповнення анкети		
РОЗДІЛ II. ОЦІНЮВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ (заповнюється посадовою особою суб'єкта надання публічних послуг)		
Найменування суб'єкта надання публічних послуг	<i>Один</i>	Суб'єкти надання публічних послуг (вибрати з випадного списку)
Область у якій розміщується суб'єкт надання публічних послуг	<i>Один</i>	Області (вибрати з випадного списку)

Територіальна громада, в якій розміщується суб'єкт надання публічних послуг	<i>Один</i>	Територіальні громади (вибрати з випадного списку)
Публічні послуги, які надаються суб'єктом надання публічних послуг	<i>Декілька</i>	Публічні послуги (вибрати з випадного списку)
Як Ви оцінюєте доступність публічних послуг, що надаються суб'єктом надання публічних послуг (за шкалою від 1 до 5):		
архітектурна доступність приміщень суб'єкта надання публічних послуг	<i>Один</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
вездоступність офіційних вебсайтів та інтернет-сторінок		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
інформаційна доступність суб'єкта надання публічних послуг		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
методи комунікації суб'єкта надання публічних послуг з населенням		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
дотримання суб'єктом надання публічних послуг принципів організації роботи з населенням		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
відповідність публічних послуг, які надаються суб'єктом надання публічних послуг, критеріям		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5

доступності публічних послуг		
Чи надаються в територіальній громаді, в якій розміщено суб'єкт надання публічних послуг, послуги з перевезення спеціалізованим транспортним засобом (соціальне таксі)	<i>Один</i>	так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Дата заповнення анкети		

*Суб'єкт звернення – особа, яка звертається за публічною послугою.

Генеральний директор Директорату
з питань подолання складних
життєвих обставин

Марія САКУТА