

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

РОЗДІЛ І. 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 ☐ Жінка ☐
Ваш вік	<i>Один</i>	18–34 роки ☐ 35–44 роки ☐ 45–54 роки ☐ 55–64 роки ☐ 65 і більше ☐
До якої категорії осіб Ви себе відносите?	<i>Декілька</i>	Особа з інвалідністю (зазначте групу інвалідності): І групи ☐ ІІ групи ☐ ІІІ групи ☐ Особа з певними порушеннями (зазначте вид порушення): порушеннями зору ☐ порушеннями слуху ☐ з інтелектуальними порушеннями ☐

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

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

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

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

		передбачено можливість отримання консультативної допомоги, зокрема, телефоном або в електронній формі: так ☐ ні ☐
Ставлення до Вас як до суб'єкта звернення	<i>Декілька</i>	Ввічливе ставлення як до особи: так ☐ ні ☐ тактовність, коректність: так ☐ ні ☐ відсутність дискримінації за ознакою статті: так ☐ ні ☐ відсутність дискримінації за національною, расовою та / або релігійною ознакою: так ☐ ні ☐
Професійність працівників суб'єкта надання публічної послуги	<i>Декілька</i>	Професійна компетентність персоналу: так ☐ ні ☐
Як Ви оцінюєте в цілому доступність публічної послуги (за шкалою від 1 до 5)	<i>Один</i>	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 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	Один	Територіальні громади (вибрати з випадного списку)
Публічні послуги, які надаються суб'єктом надання публічних послуг	Декілька	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	Один	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
вебдоступність офіційних вебсайтів та інтернет-сторінок		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
інформаційна доступність суб'єкта надання публічних послуг		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
методи комунікації суб'єкта надання публічних послуг з населенням		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
дотримання суб'єктом надання публічних послуг принципів організації роботи з населенням		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5
відповідність публічних послуг, які надаються суб'єктом надання публічних послуг, критеріям		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 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)	Один	так ☐ ні ☐
Дата заповнення анкети		

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

**Генеральний директор Директорату
з питань подолання складних
життєвих обставин**

Марія САКУТА