

АНКЕТА

для опроса получателя социальных услуг

Уважаемый клиент,

Ваше мнение очень важно для нас! Общественный совет при *департаменте труда и социальной защиты населения Новгородской области* проводит анкетирование с целью проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг. Просим Вас ответить максимально подробно и откровенно на вопросы. Все ответы будут полностью анонимными.

Поставьте любую отметку напротив нужного ответа или пункта, либо выделите выбранный ответ цветом.

1. Ваш пол: мужской женский

2. Ваш возраст:

до 18 лет 18-30 лет 30-45 лет 45-60 лет 60-79 лет старше 80 лет

3. Кому оказывались (оказываются) услуги(а):

Вам лично Вашему ребенку другое (укажите кому именно) _____

4. Относите ли Вы к маломобильной категории граждан?

нет
 да

5. Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации социального обслуживания доступными (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)?

да
 нет (укажите почему) _____

6. Считаете ли Вы, что информация о перечне услуг, условиях и порядке их предоставления в учреждении, является достаточной?

Да. Нет. Затрудняюсь ответить

7. В какой мере Вы удовлетворены условиями предоставления социальных услуг организацией социального обслуживания?

(Сделайте только одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев):

№ п/п	Критерии/ показатели	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
		1	2	3	4
1	помещением				
2	имеющимся оборудованием для предоставления социальных услуг				
3	питанием				
4	мебелью, мягким инвентарем				
5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				
6	хранением личных вещей				
7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением				
8	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования				
9	порядком оплаты услуг				
10	конфиденциальностью оказания услуг				
11	графиком посещений (периодичностью прихода социальных работников на дом)				
12	сроками предоставления услуг				
13	оперативностью решения вопросов				
14	благоустройство и содержание помещений и территории				

15	качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)				
----	---	--	--	--	--

8. Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания?

- высоко оцениваю поставлю среднюю оценку
 низко оцениваю затрудняюсь ответить

9. Столкнулись ли Вы с фактами некомпетентности работников организации социального обслуживания?

- нет
 да (поясните с какими) _____
 затрудняюсь ответить

10. Как Вы считаете, произошло ли изменение качества Вашей жизни, в том числе способности к самообслуживанию, после получения социальных услуг в организации социального обслуживания?

- да (проблема, с которой я обращался, решена)
 не совсем (проблема, с которой я обращался, решена не полностью)
 нет (проблема, с которой я обращался, не решена)

11. Считаете-ли Вы режим работы учреждения удобным для вас?

- да
 нет (объясните, почему) _____

12. Столкнулись ли Вы с фактами нарушения графика работы учреждения и времени приема?

- нет
 да (объясните, почему) _____

13. Как Вы оцениваете период ожидания предоставления услуг организацией социального обслуживания?

- очередь отсутствует ожидал меньше назначенного срока
 ожидал больше назначенного срока
 длительный период ожидания (укажите сколько) _____

14. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по поводу оказания социальных (ой) услуг (и)?

- да
 нет

15. В случае, если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества оказания услуг, изменилась ли ситуация?

- да (укажите, как именно) _____
 нет

16. Как часто Вы обращаетесь за помощью в государственные (муниципальные) учреждения социального обслуживания? (укажите) _____

17. Посоветовали бы Вы учреждение своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

- Да нет затрудняюсь ответить

18. Какие замечания, предложения, пожелания есть у Вас для улучшения обслуживания в учреждении? Дайте, пожалуйста, совет.

Спасибо за участие в опросе!