

**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!