Опрос не менее 10 % респондентов от общего числа получателей социальных услуг в организации социального обслуживания

**АНКЕТА**

**удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому**

**АНО Центр социального обслуживания населения «Социум»**

Наименование организации социального обслуживания, предоставляющей социальные услуги на дому

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О клиента ОСП на дому

Дата проведения опроса: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**1. К какой категории лиц Вы относитесь:**

а) пенсионер

б) лицо с ограниченными возможностями здоровья

в) семья, воспитывающая ребенка-инвалида, детей-инвалидов

г) семья, оказавшаяся в трудной жизненной ситуации

д) ребенок, оказавшийся в трудной жизненной ситуации

е) родственник (знакомый) клиента, находящегося в учреждении социального обслуживания или получающего социальное обслуживание на дому

ж) лицо без определенного места жительства

з) другое (указать)

**2. Укажите Ваш пол:**

а) женский б) мужской

**3. Укажите наименование населенного пункта, в котором Вы проживаете**

а) город, поселок городского типа б) село, деревня, поселок

**4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом:**

а) 5

б) 4

в) 3

г) 2

д) 1

**5. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?**

а) полностью удовлетворен(-а)

б) удовлетворен(-а) частично

в) не удовлетворен(-а)

**6. Считаете ли Вы условия для оказания услуг доступными для посещения маломобильными гражданами (инвалидами, пожилыми людьми)**

а) да, отсутствуют непреодолимые барьеры и препятствия, помещения доступны для инвалидов и пожилых граждан

б) не полностью, в отдельных случаях инвалидам потребуется помощь персонала для передвижения

в) нет, будет трудно находиться без сопровождающего лица

**7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны?**

а) да

б) нет

в) затрудняюсь ответить

**8. Что Вы можете сказать о компетентности (профессиональной грамотности) персонала при предоставлении услуг:**

а) полностью удовлетворен(-а) работой персонала

б) есть замечания к профессионализму персонала

**9. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг?**

а) да, всегда

б) такое было несколько раз

в) нет, услуги всегда оказываются в назначенное время

**10. Для приема к специалисту организации социального обслуживания для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг на дому и др. время ожидания составляет:**

а) более 30 минут

б) от 15 до 30 минут

в) менее 15 минут

**11. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг на дому в данной организации?**

а) да

б) скорее да, чем нет

в) скорее нет, чем да

г) нет

**12. Удовлетворены ли Вы периодичностью прихода социального работника на дом?**

а) да

б) нет

в) частично

**13. Как быстро реагируют социальные работники Ваши просьбы, трудности, спорные ситуации:**

а) да, почти сразу

б) только в некоторых случаях

в) не замечают вообще

**14. Устраивает ли Вас размер и порядок оплаты социальных услуг?**

а) да, вполне устраивает

б) частично

в) не устраивает

**15. Сохраняется ли конфиденциальность предоставления социальных услуг?**

а) да

б) нет

**16. Вы можете сказать, что чувствуете себя комфортно, заключив договор с данной организацией, рекомендовали бы ее другим нуждающимся в социальном обслуживании?**

а) да, могу так сказать

б) нет, не могу

**17. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**