**АНКЕТА**

*(для посетителей центров социальной помощи семье и детям)*

*Уважаемые красноярцы!*

*В рамках ГОРОДСКОЙ НЕДЕЛИ КАЧЕСТВА социальных услуг по инициативе городской администрации проводится опрос жителей Красноярска в учреждениях города. Нас интересует, как Вы оцениваете качество предоставления услуг в данном учреждении.*

*Правила заполнения анкеты. Внимательно прочитайте вопросы и обведите тот вариант ответа, который больше всего соответствует Вашему мнению. Если в предложенном списке нет подходящего ответа, напишите свой вариант. Опрос является анонимным, результаты исследования будут использованы только в обобщенном виде.*

***Просим Вас сообщить некоторые сведения о себе:***

**1. Ваш пол:** 1. Мужской; 2. Женский

2. Ваш возраст (лет)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 14-17 | 18 - 24 | 25 - 35 | 36 - 50 | 51 - 60 | свыше 60 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**3. Образование:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальное, неполное среднее | Среднее | Среднее специальное | Незаконченное высшее | Высшее |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**4. Ваш род занятий:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Руководитель предприятия, учреждения | 8. Работник сферы обслуживания |
| 2. Инженерно-технический работник | 9. Студент, учащийся |
| 3. Служащий аппарата управления предприятия, учреждения | 10. Безработный, временно неработающий |
| 4. Военнослужащий, работник правоохранительных органов, юстиции | 11. Представитель интеллигенции (образование, здравоохранение, культура) |
| 5. Рабочий | 12. Пенсионер |
| 6. Домохозяйка | 13. Другой вид деятельности *(укажите)»* |
| 7. Предприниматель |

**5. Как вы оцениваете материальное положение своей семьи?**

1. Живем за гранью бедности, не хватает даже на питание
2. Денег хватает только на питание
3. Живем нормально, но приходится экономить
4. Денег на жизнь хватает; особо не экономим
5. Достаточно состоятельны, чтобы хорошо жить
6. Затрудняюсь ответить

***А теперь, ряд вопросов о качестве услуг данного учреждения***

**6. Какова цель посещения Вами данного учреждения? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Сколько времени Вы пользуетесь услугами данного учреждения?**

1. Менее года

2. От 1 года до 3 лет

3. От 3 до 5 лет

4. Более 5 лет

**8. Из каких источников Вы узнали об учреждении социального обслуживания?**

1. Рассказали родственники, соседи, знакомые
2. Узнали из газет, ра­дио, телевидения
3. Предложили работники социальной защиты
4. Предложили работники здравоохранения
5. Прочитали информацию об учреждении (информационные листки, буклеты, объявления и других рекламных материалов, информация от консультантов)
6. Другое *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Какие услуги, оказываемые данным учреждением, наиболее значимы для Вас?**

1. социально-бытовые
2. социально-медицинские
3. социально-педагогические
4. социально-правовые
5. социально-психологические
6. социально-экономические
7. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Затрудняюсь ответить

**10. С какими трудностями, неудобствами Вы столкнулись при посещении данного учреждения?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11. Обращались ли Вы в спорных случаях к руководителю учреждения?**

1. Да

2. Нет

3. Спорных случаев не возникало

**12. Если вы обращались к руководителю, то помогло ли это Вам в решении спорных вопросов?**

1. Да

3. Не удалось встретиться

2. Нет

4. Затрудняюсь ответить

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **13. В какой мере Вы удовлетворены …**  *Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев.* | Удовлетворен | Частично удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | **14. Насколько важны для Вас перечисленные критерии?** *По каждому критерию сделайте отметку на шкале от 1 до 5, где 5 – самый важный, 1 – наименее важный, Н – не знаю)* |
| **Доступность информации** | | | | |  |
| 1. Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении *(наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 2. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 3. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернет | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 4. Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| **Культура и качество обслуживания** | | | | |  |
| 5. Чистотой в помещениях учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 6. Оформлением помещения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 7. Обслуживанием в гардеробе | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 8. Удобством мест ожидания для посетителей | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 9. Внешним видом персонала | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 10. Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 11. Компетентностью и уровнем профессионализма всех специалистов | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 12. Стремлением работников данного учреждения помочь посетителям в сложных жизненных ситуациях | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 13. Результативностью услуг данного учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| **Режим работы учреждения** | | | | |  |
| 14. Расписанием работы учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 15. Ассортиментом услуг в данном учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 16. Стоимостью услуг в данном учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 17. Работа данного учреждения в целом | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |

**15. Как Вы считаете, можете ли Вы при необходимости воспользоваться всем спектром услуг данного учреждения?**

1. Да
2. Нет (укажите, пожалуйста, почему) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. Затрудняюсь ответить

**16. Какие новые услуги Вы хотели бы получить в данном учреждении? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

17. В какой мере Вы удовлетворены работой данного учреждения?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

**18. Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?**

1. Улучшилась
2. Скорее улучшилась
3. Осталась на прежнем уровне
4. Скорее ухудшилась
5. Ухудшилась
6. Затрудняюсь ответить

**19.Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Место проведения опроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Спасибо за участие в опросе!***