**АНКЕТА**

*(для клиентов центров социального обслуживания граждан*

*пожилого возраста и инвалидов)*

*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: По каждому вопросу предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, тот ответ, который совпадает с Вашим мнением и обведите его кружочком. Просим не оставлять без ответа ни один из вопросов.*

*Мы рассчитываем на точность и откровенность Ваших ответов, которые помогут усовершенствовать предоставление услуг жителям города.*

*Благодарим за участие в опросе!*

***Сперва просим Вас сообщить некоторые сведения о себе:***

**1. Ваш пол:** 1. Мужской; 2. Женский *(один ответ)*

2. Ваш возраст, лет: *(один ответ)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 18 - 24 | 25 - 35 | 36 - 50 | 51 - 60 | свыше 60 |
| 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** *(один ответ)*:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Руководитель предприятия, учреждения  2. Инженерно-технический работник  3. Служащий аппарата управления предприятия, учреждения  4. Военнослужащий, работник правоохранительных органов, юстиции  5. Рабочий  6. Домохозяйка  7. Предприниматель | 8. Работник сферы обслуживания  9. Студент, учащийся  10. Безработный, временно неработающий  11. Представитель интеллигенции (образование, здравоохранение, культура)  12. Пенсионер  13. Инвалид, имеющий ограничения к труду  14. Инвалид, не имеющий ограничения к труду |

**5. Как вы оцениваете материальное положение своей семьи?** *(один ответ)*

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

**6. Находитесь ли Вы на надомном обслуживании?** *(один ответ)*

1. Да
2. Нет

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

**7. Сколько времени Вы посещаете данный центр?** *(один ответ)*

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?** *(любое количество овтетов)*

1. Рассказали родственники, соседи, знакомые
2. Узнали из газет, радио, телевидения
3. Предложили работники социальной защиты
4. Предложили работники здравоохранения
5. Другое *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Для чего Вам необходимо социальное обслуживание?** *(любое количество овтетов)*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Необходимо общение 2. Необходимо внимание 3. Нужна забота 4. Нужен уход 5. Для поддержания состояния здоровья 6. Для создания домашнего уюта | 1. Для сохранения привычного уклада жизни 2. Для уверенности в завтрашнем дне 3. Для обеспечения полноценной жизни 4. Для выживания 5. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**10. Какие услуги, оказываемые учреждением социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, наиболее значимы для Вас?** *(любое количество овтетов)*

1. Покупка и доставка на дом продуктов питания
2. Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости
3. Уборка жилого помещения
4. Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг
5. Доставка воды
6. Приобретение лекарственных средств
7. Проведение медицинских процедур
8. Оказание санитарно-гигиенической помощи
9. Растопка печи
10. Помощь в написании и прочтении писем
11. Содействие в обеспечении печатными изданиями
12. Сопровождение к социальным объектам *(больница, магазин и др.),* прогулки
13. Общение, обсуждение разных вопросов
14. Помощь в оформлении документов
15. Содействие в получении положенных мер социальной поддержки
16. Решение вопросов, связанных с назначением и выплатой пенсии
17. Другое *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
18. Затрудняюсь ответить

**11. Возникли ли у Вас проблемы при зачислении на социальное обслуживание в учреждение?** *(один ответ)*

1. Да *(какие?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

2. Нет.

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

1. Да 2. Нет 3. Спорных случаев не возникало

**13. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг в учреждении**? *(один ответ)*

1. Да.

2. Нет.

**14. В случае если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?** *(один ответ)*

1. Да, изменилась *(каким образом?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

2. Не изменилась.

3. Затрудняюсь ответить.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15. 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 | **16. 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)* |
| **Доступностью 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 |
| **Культурой и качеством 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. Качеством предоставления услуг социальным работником | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 14. Своевременностью предоставления услуг социальным работником | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 15. Результативностью услуг данного учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| **Режимом работы учреждения** | | | | |  |
| 16. Расписанием работы учреждения | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 17. Ассортиментом услуг в данном учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |
| 18. Стоимостью услуг в данном учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 2 3 4 5 Н |

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

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

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

1. Затрудняюсь ответить

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

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

19. В какой мере Вы удовлетворены работой данного учреждения?

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

**20. 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

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

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

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

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

***Спасибо за участие в опросе!***