Анкета

о качестве оказания социальных услуг ОГКУ СО ЦСПСиД Нижнеилимского района (далее Центр)

1. **Дата заполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Вы удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности Центра размещенной на информационных стендах в помещении Центра на официальном сайте Центра?** *(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены доступностью социальных услуг для детей - инвалидов? \****(один ответ)*

* Определённо да
* Скорее да, чем нет
* Скорее нет, чем да
* Определённо нет
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг?\****(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены организационными условиями оказания социальных услуг - графиком работы Центра (подразделения, отдельных специалистов.)?** *(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены в целом условиями оказания социальных услуг в Центре?** *(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя социальной услуги при непосредственном обращении в Центр?** *(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников Центра обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в Центр?** *(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников Центра при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?** *(один ответ)*

* Полностью удовлетворен
* Чем-то удовлетворен, чем-то нет
* Совсем не удовлетворен
* Затрудняюсь ответить

1. **Считаете ли Вы, что работники Центра вежливы, доброжелательны и внимательны?***(один ответ)*

* Да
* Скорее да
* Скорее нет
* Нет
* Затрудняюсь ответить

1. **Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в Центре дольше срока, установленного при назначении социальных услуг?***(один ответ)*

* Да, всегда
* Да, такое было несколько раз
* Нет, услуги всегда оказываются в назначенное время
* Затрудняюсь ответить

**Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в Центре?** *(в каждом пункте один ответ)*

1. **Оперативность решения вопросов**
2. да 2) нет 3) не могу оценить
3. **Состояние помещения**
4. да 2) нет 3) не могу оценить
5. **Наличие оборудования для предоставления социальных услуг**

1)да 2) нет 3) не могу оценить

1. **Чистотой и состоянием санитарно-гигиенических помещений**
2. да 2) нет 3) не могу оценить
3. **Предоставление социально-бытовых услуг**
4. да 2) нет 3) не могу оценить
5. **Графиком работы организации**
6. да 2) нет 3) не могу оценить
7. **Конфиденциальностью предоставления услуг**
8. да 2) нет 3) не могу оценить
9. **Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?** *(один ответ)*

* Да
* Скорее да
* Скорее нет
* Нет
* Затрудняюсь ответить

1. **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в Центре?**  *(один ответ)*

* Определённо да
* Скорее да, чем нет
* Скорее нет, чем да
* Определённо нет
* Затрудняюсь ответить

1. **Готовы ли Вы рекомендовать Центр родственникам и знакомым**

*(один ответ)*

* Определённо да
* Скорее да, чем нет
* Скорее нет, чем да
* Определённо нет
* Затрудняюсь ответить

1. **По вашему мнению, какие наиболее существенные недостатки в работе Центра необходимо устранить? (любое количество вариантов ответа)**

* Недостатков нет
* Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, на официальном сайте в сети «Интернет»
* Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг) на информационных стендах в помещениях Центра, брошюрах, буклетах
* Трудно получить необходимую информацию по телефону(трудно дозвониться, сотрудник не всегда может предоставить необходимую информацию, переадресовывают/переключают на других сотрудников и пр.)
* Отсутствие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (по горячей линии, лично в организации, на официальном сайте организации)
* Отсутствие реакции (формальное отношение) к жалобам/обращениям получателей социальных услуг
* Долгое время ожидания в очереди на прием к специалисту при личном обращении в организацию для получения разъяснений и пр.
* Не благоустроенная территория и/ или неудовлетворительное состояние помещения организации
* Некомфортные условия пребывания в организации
* Не укомплектованность Центра социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг
* Недоброжелательное, невежливое и/или невнимательное отношение персонала Центра
* Неудовлетворительная организация досуга во время пребывания в Центре
* Отсутствие оперативного реагирования на вопросы, просьбы получателей социальных услуг
* Не созданы или частично созданы условия для детей - инвалидов Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **ФИО** *(заполняется при желании) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
2. **Электронная почта** *(заполняется при желании) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*