Общественным советом при департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области во взаимодействии с региональным оператором волонтерского движения, ГАУ ЯО «Дворец молодежи», проводился второй этап независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в отношении организаций социального обслуживания.

В ГКУ СО ЯО Тутаевском социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних такой опрос проводился 19 апреля 2017года, в результате которого свое мнение по качеству оказания услуг высказали 50 респондентов.

**Анкета**

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос

1. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?**
2. Абсолютно
3. Да
4. Скорее да
5. Скорее нет
6. Нет
7. Абсолютно нет
8. Затрудняюсь ответить
9. **Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?**
10. Абсолютно
11. Да
12. Скорее да
13. Скорее нет
14. Нет
15. Абсолютно нет
16. Затрудняюсь ответить
17. **Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?**
18. Очень высокое
19. Высокое
20. Хорошее
21. Удовлетворительное
22. Низкое
23. Очень низкое
24. Затрудняюсь ответить
25. **Как долго Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания?**
26. больше срока, установленного при назначении данной услуги
27. меньше срока, установленного при назначении данной услуги
28. **Укажите, пожалуйста, среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_минут**.**

1. **Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?**
2. Да, всегда и в любой ситуации
3. Да
4. Скорее да
5. Скорее нет
6. Нет
7. Абсолютно нет
8. Затрудняюсь ответить
9. **Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?**
10. Высокий профессионализм и компетентность персонала
11. Компетентен, достаточный уровень профессионализма
12. Скорее компетентен, чем не компетентен
13. Скорее не компетентен, чем компетентен
14. Не компетентен
15. Абсолютно не компетентен
16. Затрудняюсь ответить
17. **Как Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?**
18. Значительно улучшилось
19. Улучшилось
20. Скорее улучшилось
21. Скорее ухудшилось
22. ухудшилось
23. Абсолютно ухудшилось
24. Затрудняюсь ответить
25. **Удовлетворены ли Вы жилым помещением?**
26. Да, условия проживания очень высокие
27. Да
28. Скорее да
29. Скорее нет
30. Нет
31. Абсолютно нет
32. Затрудняюсь ответить
33. **Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?**
34. Абсолютно
35. Да
36. Скорее да
37. Скорее нет
38. Нет
39. Абсолютно нет
40. Затрудняюсь ответить
41. **Удовлетворены ли Вы качеством питания?**
42. Да, качество питания очень высокое
43. Да
44. Скорее да
45. Скорее нет
46. Нет
47. Абсолютно нет
48. Затрудняюсь ответить
49. **Удовлетворены ли Вы мебелью, мягким инвентарем?**
50. Абсолютно
51. Да
52. Скорее да
53. Скорее нет
54. Нет
55. Абсолютно нет
56. Затрудняюсь ответить
57. **Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?**
58. Абсолютно
59. Да
60. Скорее да
61. Скорее нет
62. Нет
63. Абсолютно нет
64. Затрудняюсь ответить
65. **Удовлетворены ли Вы хранением личных вещей?**
66. Абсолютно
67. Да
68. Скорее да
69. Скорее нет
70. Нет
71. Абсолютно нет
72. Затрудняюсь ответить
73. **Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?**
74. Абсолютно
75. Да
76. Скорее да
77. Скорее нет
78. Нет
79. Абсолютно нет
80. Затрудняюсь ответить
81. **Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?**
82. Абсолютно
83. Да
84. Скорее да
85. Скорее нет
86. Нет
87. Абсолютно нет
88. Затрудняюсь ответить
89. **Удовлетворены ли Вы порядком приема оплаты за предоставление социальных услуг?**
90. Абсолютно
91. Да
92. Скорее да
93. Скорее нет
94. Нет
95. Абсолютно нет
96. Затрудняюсь ответить
97. **Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?**
98. Абсолютно
99. Да
100. Скорее да
101. Скорее нет
102. Нет
103. Абсолютно нет
104. Затрудняюсь ответить
105. **Удовлетворены ли Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?**
106. Абсолютно
107. Да
108. Скорее да
109. Скорее нет
110. Нет
111. Абсолютно нет
112. Затрудняюсь ответить
113. **Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов?**
114. Абсолютно
115. Да
116. Скорее да
117. Скорее нет
118. Нет
119. Абсолютно нет
120. Затрудняюсь ответить
121. **Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?**
122. Да, качество мероприятий очень высокое
123. Да
124. Скорее да
125. Скорее нет
126. Нет
127. Абсолютно нет
128. Затрудняюсь ответить
129. **Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые организацией социального обслуживания, своим родственникам или знакомым?**
130. Да, я всегда рекомендую услуги организации
131. Да
132. Скорее да
133. Скорее нет
134. Нет
135. Абсолютно нет
136. Затрудняюсь ответить

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

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

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

Дата заполнения «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

***Благодарим Вас за участие в нашем опросе!***