Утвержден общественным советом по вопросам

независимой оценки качества работы

Муниципального казенного учреждения г. о. Самара

«Городской центр социальной

помощи семье и детям»

протоколом от 02.09.2014 г. №6

**АНКЕТА**

**по анализу качества оказания социальных услуг в МКУ г. о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям» для членов общественных советов, общественных организаций, волонтеров, специалистов, родителей и граждан, привлеченных к независимой оценке работы учреждения**

***Здравствуйте!***

*Приглашаем Вас принять участие в исследовании, которое посвящено изучению качества работы организаций социального обслуживания в нашей области. Ваше мнение поможет разработать конкретные предложения и рекомендации для учреждений социального обслуживания, чтобы повысить качество предоставляемых ими услуг.*

***Как заполнять анкету.***

*Заполнить анкету нетрудно: полностью прочитайте каждый вопрос и варианты ответов на него. Вам надо выбрать тот вариант ответа, который соответствует Вашему мнению, и обвести его номер кружком. Если Вы не найдете вариантов, соответствующих Вашему мнению, то напишите свой ответ. Обратите внимание, в анкете есть вопросы, на которые Вам нужно написать свое мнение. Просим Вас не пропускать ни одного вопроса и быть искренними.*

*Фамилию указывать не надо. Результаты исследования будут использоваться только в обобщенном виде.*

***Заранее благодарим Вас за участие в опросе!***

1. **Хотели бы Вы знать больше о той помощи, которая предлагается клиентам этого учреждения?**
2. Нет, я знаю достаточно
3. Нет, я скорее не хотел бы получить дополнительную информацию, чем да
4. Да, я скорее хотел бы получить дополнительную информацию, чем нет
5. Да, я хочу знать больше
6. Затрудняюсь ответить
7. **С Вашей точки зрения, являются ли удовлетворительными условия (конфиденциальность, график посещений, сроки предоставления услуг, оперативное решение вопросов, помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг?**
8. Да, условия удовлетворительные
9. Скорее да, чем нет
10. Скорее нет, чем да
11. Условия не удовлетворительные
12. Затрудняюсь ответить

**Если Вы считаете, условия предоставления услуг полностью или частично не удовлетворительными, укажите, пожалуйста, что необходимо изменить?**

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

1. **Некоторые считают, что требуется много сил и времени на то, чтобы оформить документы в оцениваемую Вами организацию, другие утверждают, что сюда попасть не сложно. А какое впечатление сложилось у Вас?**
2. Оформление не сложное
3. Оформление скорее не сложное, чем сложное
4. Оформление скорее сложное, чем нет
5. Оформление сложное
6. Затрудняюсь ответить
7. **Как Вы оцениваете период ожидания получения социальных услуг клиентами?**
8. Очередь отсутствует
9. Период ожидания в очереди скорее незначительный
10. Период ожидания в очереди скорее длительный
11. Период ожидания в очереди длительный
12. Затрудняюсь ответить
13. **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны с клиентами?**
14. Да, всегда и в любой ситуации
15. Скорее да, чем нет
16. Скорее нет, чем да
17. Абсолютно нет
18. Затрудняюсь ответить
19. **Считаете ли Вы, что работники организации компетентны и профессионально выполняют свои обязанности при предоставлении социальных услуг?**
20. Да, всегда и в любой ситуации
21. Скорее да, чем нет
22. Скорее нет, чем да
23. Абсолютно нет
24. Затрудняюсь ответить
25. **Считаете ли Вы удовлетворительным или не удовлетворительным то качество помощи, которое здесь предоставляют?**
26. Да, удовлетворительное
27. Скорее удовлетворительное
28. Скорее не удовлетворительное
29. Не удовлетворительное
30. Затрудняюсь ответить
31. **Как Вы считаете, является ли ощутимой помощь, оказываемая в учреждении?**
32. Да, очень ощутима
33. Скорее да, чем нет
34. Скорее нет, чем да
35. Не ощутима
36. Затрудняюсь ответить
37. **Посоветуете ли Вы людям в тяжелой жизненной ситуации обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?**
38. Да
39. Скорее да, чем нет
40. Скорее нет, чем да
41. Нет
42. Затрудняюсь ответить
43. **Как Вы оцениваете работу психолога в учреждении?**
44. Хорошо
45. Скорее удовлетворительно
46. Скорее не удовлетворительно
47. Не удовлетворительно
48. Затрудняюсь ответить
49. **Считаете ли Вы удовлетворительным качество оздоровительных и досуговых групповых и индивидуальных мероприятий, проводимых в учреждении (например, отдых на природе, организация праздников, День здоровья и т.д.)?**
50. Да, удовлетворительное
51. Скорее удовлетворительное, чем нет
52. Скорее не удовлетворительное
53. Не удовлетворительное
54. Затрудняюсь ответить
55. **С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета**
56. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
57. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
58. **Что Вас не устраивает в работе учреждения?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
59. **Вы хотели бы что-то добавить?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за участие в опросе и желаем успехов!***

Дата заполнения "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

Категория опрашиваемого (подчеркнуть): член общественного совета, общественных организаций, волонтер, специалист, родитель, другое (расшифровать)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_