

# ОПРОС ГРАЖДАН О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

\*- «звездочкой» обозначены вопросы обязательные для заполнения

## 1. Наименование учреждения\*

Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Озерский комплексный центр социального обслуживания населения» (МБУСО «Озерский КЦСОН»)

## 2. Дата заполнения\*

3. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении? \* (один ответ)

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

4. Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан? \* (один ответ)

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

5. Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой она расположена? \* (один ответ)

- На высоком уровне
- На среднем уровне
- На низком уровне
- Затрудняюсь ответить

6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? \* (один ответ)

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

7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? \* (один ответ)

- Да
- Скорее да
- Скорее нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить

**8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении 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 данной организации? \* (в каждом пункте один ответ)**

**9. Порядок оплаты социальных услуг\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**10. Оперативность решения вопросов\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**11. Состояние помещения\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**12. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**13. Чистотой и состоянием санитарно-гигиенических помещений\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**14. Предоставление социально-бытовых услуг\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**15. Графиком работы организации\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**16. Конфиденциальностью предоставления услуг\***

- 1) да                    2) нет                    3) не могу оценить

**17. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)? \* (один ответ)**

- Да
- Скорее да
- Скорее нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить

**18. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации? \* (один ответ)**

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

**19. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? \* (один ответ)**

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

**20. По вашему мнению, какие наиболее существенные недостатки в работе данного учреждения социального обслуживания необходимо устранить?\*** (любое количество вариантов ответа)

- Недостатков нет
- Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на официальном сайте в сети «Интернет»
- Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, 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.
- Неблагоустроенная территория и/ или неудовлетворительное состояние помещения организации
- Некомфортные условия пребывания в организации
- Неукомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг
- Недоброжелательное, невежливое и/или невнимательное отношение персонала (социальных работников)
- Неудовлетворительное питание
- Неудовлетворительная организация досуга во время пребывания в учреждении
- Отсутствие оперативного реагирования на вопросы, просьбы получателей социальных услуг
- Не созданы или частично созданы условия для инвалидов всех категорий и маломобильных групп граждан
- Другое \_\_\_\_\_

**Напишите, чем именно Вы остались довольны или недовольны при обращении в данную организацию? \*(кратко)**

**21. Чем Вы остались довольны?** \_\_\_\_\_

**22. Чем Вы остались недовольны?** \_\_\_\_\_

**23. ФИО (заполняется при желании)** \_\_\_\_\_

**24. Электронная почта (заполняется при желании)** \_\_\_\_\_