

Место проведения опроса (заполняется интервьюером)

- а. Наименование организации: _____
 б. Площадка (адрес): _____

АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Мы проводим оценку качества работы социальных организаций нашего города. Нам важно узнать, как оценивают их работу люди, которые сами обращаются в эти организации. Результаты оценки мы передадим в Общественный совет при Комитете по социальной политике Санкт-Петербурга; они будут использоваться для повышения качества социальных услуг для жителей нашего города.

Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты – это займет около 5-7 минут. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов – вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению. Ваши имя и фамилию или иные личные данные нигде указывать не нужно.

Заранее благодарим вас за помощь в проведении оценки!

1. Вы являетесь... (Отметьте только один ответ.)

1. ...непосредственным получателем социальных услуг этой организации (сами получали услуги)
 2. ...родителем или иным представителем человека, который получал здесь социальные услуги

2. Какие услуги вы сами (или человек, интересы которого вы представляете) получали в этой социальной организации? (Запишите ответ респондента.)

3. (Внимание: вопрос не задаётся! Заполняется интервьюером) Тип социальных услуг, которые были получены в этой организации: (При необходимости сверьтесь со Справкой о видах социальных услуг. Отметьте все подходящие варианты.)

1. Стационарные
 2. Полустационарные
 3. Надомные

4. Чтобы узнать, есть ли нужные вам услуги в этой организации и как их можно получить, вы... (Отметьте все подходящие варианты.)

1. ...обращались в организацию лично (очно)
 2. ...позвонили в организацию по телефону
 3. ...зашли на сайт (страницу) организации в сети Интернет

*Внимание! Данный вопрос – только для тех, кто обращался за информацией лично.
 (Сверьтесь с вопросом №4.)*

5. Вспомните, пожалуйста, когда вы обращались лично (очно), как долго вы ожидали специалиста, который предоставил вам информацию об услугах этой организации и порядке их получения? Укажите в минутах. (Впишите число.)

Около [_____] минут

6. Оцените, пожалуйста, информацию, полученную из разных источников: удовлетворило ли вас её качество (пригодность для использования), полнота (исчерпанность) и доступность (понятность)? (Сверьтесь с вопросом №4; дайте ответ только по тем источникам, которые использовались.)

	6.1. Качество		6.2. Полнота		6.3. Доступность	
	1. Да, удовлетворила	0. Нет, не удовлетворила	1. Да, удовлетворила	0. Нет, не удовлетворила	1. Да, удовлетворила	0. Нет, не удовлетворила
1. информация, полученная лично (очно)						
2. информация, полученная по телефону						
3. информация, полученная на сайте в Интернете						

Внимание! Данный вопрос только для тех, кто был не удовлетворён полученной информацией.

7. Поясните, пожалуйста, почему вас не удовлетворила полученная информация? (Запишите ответ респондента.)

Внимание! Данный вопрос – только для получателей полустационарных и надомных услуг! (Сверьтесь с вопросом №3.)

8. Вспомните, пожалуйста, сколько времени прошло с подачи заявления до момента, когда вы получили нужную вам социальную услугу? Укажите в рабочих днях. (Впишите число.)

[] рабочих дней

9. Оцените, пожалуйста, следующие профессиональные и личные качества сотрудников организации: (Дайте ответ по каждой строке.)

	3. Высокая	2. Средняя	1. Низкая
9.1. Компетентность (профессиональная грамотность)			
9.2. Доброжелательность (вежливость, внимательность)			

Внимание! Данный вопрос – только для получателей полустационарных и стационарных услуг. (Сверьтесь с вопросом №3.)

10. Оцените, пожалуйста, условия предоставления услуг в этой организации: (Дайте ответ по каждой строке.)

	3. Хорошо	2. Удовлетворительно	1. Плохо
10.1. Благоустроенность и содержание помещений			
10.2. Благоустроенность и содержание прилегающей территории			

*Внимание! Данный вопрос – только для получателей полустационарных и стационарных услуг.
(Сверьтесь с вопросом №3.)*

- 11. Когда вы получали социальную услугу в этой организации, были ли вы удовлетворены следующим...
(Дайте ответ по каждой строке.)**

	2. Да, был(а) удовлетворен(а)	1. Нет, не был(а) удовлетворен(а)	0. Не применимо
11.1. ...(жилым) помещением			
11.2. ...наличием оборудования для предоставления социальной услуги			
11.3. ...питанием			
11.4. ...мебелью, мягким инвентарём			
11.5. ...хранением личных вещей			
11.6. ...содержанием санитарно-технического оборудования (санузлом)			
11.7. ...санитарно-гигиеническим помещением (санузлом) для инвалидов			
11.8. ...графиком посещения родственниками			

Внимание! Данный вопрос – только для получателей социально-бытовых, в т.ч. парикмахерских или гигиенических услуг. (Сверьтесь с вопросом №2 и Справкой о видах социальных услуг.)

- 12. Вы указали, что вы (или человек, представителем которого вы являетесь) получали социально-бытовые, в том числе парикмахерские или гигиенические услуги в этой организации. (При необходимости дайте пояснение, используя Справку о видах социальных услуг.). Удовлетворены ли вы ими?**

2. Да, удовлетворен(а) 1. Нет, не удовлетворен(а)

Внимание! Данный вопрос – только для получателей надомных услуг. (Сверьтесь с вопросом №2.)

- 13. Удовлетворены ли вы периодичностью прихода социальных работников к вам на дом?**

2. Да, удовлетворен(а) 1. Нет, не удовлетворен(а)

Внимание! Данный вопрос – только для получателей услуг, связанных с групповыми мероприятиями – оздоровительными, досуговыми и т.п.

(Сверьтесь с вопросом №2 и Справкой о видах социальных услуг.)

- 14. Вы указали, что вы (или человек, представителем которого вы являетесь) участвовали в мероприятиях – оздоровительных, досуговых и т.п., которые проводили специалисты этой организации. (При необходимости дайте пояснение, используя Справку о видах социальных услуг.). Удовлетворены ли вы ими?**

2. Да, удовлетворен(а) 1. Нет, не удовлетворен(а)

- 15. Удовлетворены ли вы оперативностью решения вопросов в этой организации?**

2. Да, удовлетворен(а) 1. Нет, не удовлетворен(а)

- 16. Удовлетворены ли вы порядком оплаты социальных услуг в этой организации?**

2. Да, удовлетворен(а) 1. Нет, не удовлетворен(а)

17. Удовлетворены ли вы конфиденциальностью (неразглашением персональной информации) при предоставлении социальных услуг в этой организации?

2. Да, удовлетворен(а)

1. Нет, не удовлетворен(а)

Внимание! Данный вопрос только для тех, кто был не удовлетворён чем-либо.

18. Поясните, пожалуйста, что именно и почему вас не удовлетворило? (Запишите ответ респондента.)

19. Считаете ли вы услуги этой социальной организации доступными?

2. Да, считаю доступными

1. Нет, считаю недоступными

20. Поясните, пожалуйста, ваш ответ: (Запишите ответ респондента.)

21. Обращение в эту организацию как-то повлияло на вашу жизнь?

3. Моя жизнь в чём-то улучшилась

2. В моей жизни ничего не изменилось

1. Моя жизнь в чём-то ухудшилась

22. Поясните, пожалуйста, ваш ответ: (Запишите ответ респондента.)

23. Посоветуете ли вы своим родственникам, знакомым или другим людям, в случае необходимости, обратиться в данную организацию?

2. Да, посоветую

1. Нет, не посоветую

В заключении – несколько вопросов о получателе социальных услуг этой организации.

(Если респондент сам не является непосредственным получателем социальных услуг этой организации, задайте уточняющие вопросы.)

24. (Внимание: вопрос не задаётся! Заполняется интервьюером.) Пол получателя услуг:

1. Мужской

2. Женский

25. Возраст получателя услуг (число исполнившихся лет): (Впишите число.)

[] лет

26. Получатель услуг принадлежит к маломобильной группе:

1. Нет

2. Да (Впишите, к какой именно: _____)

27. Ваши предложения и пожелания по улучшению качества социальных услуг в этой организации:

(Запишите ответ респондента.)

Благодарим вас за участие в оценке!