Форма №18

**КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик»**

**Анкета удовлетворенности качеством условий оказания услуг в организациях социального обслуживания  Воронежской области**

*С помощью ваших ответов мы надеемся получить информацию об удовлетворенности качеством условий оказания услуг, а также о проявлениях «бытовой» коррупции в реабилитационном центре. Анкета является анонимной, фамилия респондента нигде не упоминается, и ответы на вопросы будут использоваться только в обобщенном виде. Заранее благодарны за готовность принять участие в анкетировании!*

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **За какой услугой социального обслуживания вы обращались**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать) |
| **2** | **В какой мере Вы удовлетворены информацией о предоставляемых услугах социального обслуживания** *(наличие стенда, справочной информации, в том числе на сайте в сети «Интернет», специалиста, буклетов и других рекламных материалов)* |
|  |  | Удовлетворен |
|  |  | Частично удовлетворен |
|  |  | Не удовлетворен |
|  |  | Затрудняюсь ответить |
| **3** | **Удовлетворены ли Вы компетентностью и уровнем профессионализма специалистов предоставляющих услуги социального обслуживания?** |
|  |  | Удовлетворен |
|  |  | Частично удовлетворен |
|  |  | Не удовлетворен |
|  |  | Затрудняюсь ответить |
| **4** | **Удовлетворены ли Вы качеством предоставленных Вам услуг социального обслуживания?** |
|  |  | Удовлетворен |
|  |  | Частично удовлетворен |
|  |  | Не удовлетворен |
|  |  | Затрудняюсь ответить |
| **5** | **Можете ли Вы указать претензии по получаемой услуге?** |
|  |  | Да  |
|  |  | Нет |
| **6** | **Был ли персонал учреждения социального обслуживания вежлив и внимателен  к Вам?** |
|  |  | Да  |
|  |  | Нет |
|  |  | Затрудняюсь ответить |
| **7** | **Если Вы пользовались услугами данного учреждения социального обслуживания ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?** |
|  |  | Улучшилась    |
|  |  | Скорее улучшилась |
|  |  | Осталась на прежнем уровне |
|  |  | Скорее ухудшилась |
|  |  | Ухудшилась |
|  |  | Затрудняюсь ответить |
| **8** | **Вы посоветуете организацию социального обслуживания, в которой получаете услуги, родственникам и знакомым?** |
|  |  | Да  |
|  |  | Нет |
|  |  | Затрудняюсь ответить |
| **9** | **Ваши предложения по  улучшению качества предоставления услуг социального обслуживания****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **10** | **Знаете ли вы, куда необходимо обращаться в случае выявления Вами фактов коррупции в организации?** |
|  |  | Да  |
|  |  | Нет |
| **11** | **Сталкивались ли вы в этом году с проявлениями «бытовой» коррупции в организации, которую посещаете?** |
|  |  | Да  |
|  |  | Нет |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **12****13** | **Если да, то какой способ решения проблемы использовали?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | За деньги    |
|  | За подарок |
|  | За услуги |
|  | Таких ситуаций не было |

**Использовали ли вы незаконные способы решения проблемы?****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год**