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**