

Анкета

определения результативности оказания социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам учреждениями социального обслуживания
(в рамках мониторинга качества и доступности государственных услуг в сферах социального обслуживания с участием пользователей услуг)

Уважаемый респондент!

Департамент социальной защиты населения Владимирской области проводит социологическое исследование, цель которого заключается в оценке, анализе качества и доступности предоставления социальных услуг, направленных на разрешение проблем клиентов, реализацию мер по социальной адаптации и социальной реабилитации граждан, обратившихся за помощью.

Результаты данного опроса будут использованы в обобщенном виде, анкетирование анонимное.

Внимательно прочитайте каждый вопрос и отметьте галочкой, или иным удобным для вас знаком, номер того ответа, который выражает Вашу позицию, или впишите ответ в пустую строку.

*На один вопрос допускается только один ответ, за исключением тех вопросов, которые отмечены знаком.**

При заполнении табличных вариантов ответа (где нужно указать используемую Вами услугу и оценку ее качества) отмечается номер по строке используемой услуги и под выбранной Вами оценкой.

1. Почему Вы обратились в службу социальной защиты населения за помощью?

- 1.1 Неспособность самому выполнять ряд домашних дел
- 1.2 Семейные проблемы
- 1.3 Отсутствие жилья
- 1.4 Отсутствие друзей, с кем можно было бы поговорить
- 1.5 За компанию.

2. Насколько Вы информированы о предоставлении социальных услуг в Вашем районе?

- 2.1 Информирован хорошо по всем видам услуг.
- 2.2 Информирован в целом.
- 2.3 По отдельным сферам услуг.
- 2.4 Информирован слабо.
- 2.5 Не информирован вообще.

3. Есть ли среди Ваших знакомых те, кто нуждается в социальных услугах, но не получает их?

- 3.1 Да.
- 3.2 Нет
- 3.3 Затрудняюсь ответить.

4. Как Вы считаете, что мешает большинству людей получить социальные услуги? (не более 3 вариантов ответов)

- 4.1 Страх перед вынесением на суд общественности.
- 4.2 Страх обратиться за помощью.
- 4.3 Боязнь получить отказ.
- 4.4 Считают обращение в социальную службу «ниже своего достоинства».
- 4.5 Не осознаю необходимости и возможности решения своих проблем.
- 4.6 Слабая информированность.
- 4.7 Нет доверия к социальным службам.
- 4.8 Сложность в получении социальных услуг.
- 4.9 Не верю в реальное оказание помощи.
- 4.10 Другое (что именно?).

***5. Откуда Вы в основном получаете информацию об услугах, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения? (не более 3 вариантов ответов)**

- 5.1 От работников органов и учреждений социальной защиты и социального обслуживания.
- 5.2 Из газет.
- 5.3 По телевидению.
- 5.4 По радио.
- 5.5 Буклеты , памятки социальной службы.
- 5.6 От родственников, знакомы
- 5.7 Из разговоров окружающих, по слухам.
- 5.8 Интернет.
- 5.9 Другое (что именно).

6. Услугами какого отделения учреждения социального обслуживания Вы пользуетесь в настоящее время?

- 6.1 Отделения социального обслуживания на дому.
- 6.2 Специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому.
- 6.3 Отделение срочного социального обслуживания.
- 6.4 Отделение дневного пребывания.
- 6.5 Отделение временного пребывания.
- 6.6 Консультационного отделения.

7. Услугами каких отделений учреждения социального обслуживания Вы хотели бы воспользоваться?

- 7.1 Отделения социального обслуживания на дому.
- 7.2 Специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому.
- 7.3 Отделение срочного социального обслуживания.
- 7.4 Отделение дневного пребывания.
- 7.5 Отделение временного пребывания.
- 7.6 Консультационного отделения.

8. Как Вы оцениваете доступность получения указанных Вами социальных услуг в настоящее время?

8.1 Услуги этого отделения вполне для меня доступны.

8.2 Услуги не совсем доступны для меня.

8.3 Услуги этого отделения было бы крайне трудно для меня получить.

9. Как долго Вы получаете данные виды социальных услуг?

9.1 Менее года.

9.2 Более 3-х лет.

9.3 Более 10 лет.

10. В чем состоят для Вас трудности в получении социальных услуг?

10.1 Длительное (несколько месяцев, недель, дней) ожидание в очереди на получение услуг.

10.2 Трудности со сбором необходимых справок, документов на получение услуг.

10.3 Отдаленность места оказания услуг от моего дома.

10.4 Высокая стоимость услуг.

10.5 Другие (укажите какие).

11. Как много времени Вам потребовалось, чтобы получить доступ к той или иной услуге?

11.1 Менее 1 недели.

12.1 Более 2 недель.

13.1 Один месяц.

12. Как Вы оцениваете личные и профессиональные качества сотрудников социальных служб, которые оказывали Вам услуги?

Качества сотрудников социальных служб	Вполне удовлетворительное	не совсем удовлетворительное	не удовлетворительное
личные качества (доброжелательность, терпимость, выдержка, предусмотрительность и др.).	12.1.1.	12.1.2.	12.1.3
профессиональные качества (знания, опыт, умения, навыки).	12.2.1	12.2.2	12.2.3
другие качества (какие?)	12.3.1	12.3.2	12.3.3
...	...	...	...

13. В какую сторону изменилось качество предоставляемых Вам услуг за последнее время?

13.1 Заметно улучшилось.

13.2. Немного улучшилось.

13.3. Не изменилось.

13.4. Немного ухудшилось.

13.5 Сильно ухудшилось.

13.6. Затрудняюсь ответить.

14. Что изменилось у Вас в лучшую сторону в результате предоставления Вам социальных услуг?

14.1. Улучшилось настроение.

14.2. Появились новые хорошие знакомые, друзья.

14.3. Появилось много полезной для меня информации.

14.4. Появились новые знания в области медицины, культуры и др.

14.5. Улучшилось мое здоровье.

14.6. Улучшилось мое материальное положение.

14.7. Решились полностью (или частично) проблемы жилья, взаимоотношения в семье, пенсионные проблемы и др.

14.8. Другое (что именно?)

15. Что бы Вы хотели изменить в системе предоставления социальных услуг населению?

16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16.1 Ваш пол:

16.1.1 Мужской

16.1.2 Женский

16.2 Ваш возраст:

16.2.1. до 30 лет

16.2.2. от 30 до 45 лет

16.2.3. от 45 до 60 лет

16.2.4. от 60 до 75 лет.

16.2.5. от 75 до 90 лет.

16.2.6. от 90 лет и старше

16.3. Ваше образование

16.3.1. до 4 классов

16.3.2. 5-8 классов.

16.3.3. Среднее

16.3.4. Среднее специальное (техникум, колледж).

16.3.5. Высшее.

16.4. Ваш социальный статус:

16.4.1. Пенсионер (неработающий).

16.4.2. Работающий пенсионер.

16.4.3. Инвалид.

16.4.4. Не имею места жительства.

16.4.5. Другое (укажите).

16.5. Ваш среднемесячный доход:

16.5.1. От 2000 до 3000

16.5.2. От 3000 до 4000 руб.

16.5.3. От 4000 до 5000 руб.

16.5.4. От 5000 руб. и более.

Ваш район проживания _____

Название населенного пункта _____

Ваши предложения и замечания по социальному обслуживанию _____