|  |  |
| --- | --- |
| **2. Специалистами группы контроля при посещении обслуживаемых граждан проводится опрос о качестве предоставляемых социальных услуг.** При опросенеобходимо **оценить** соблюдение социальным работником графика и времени посещения, своевременность доставки продуктов питания, промтоваров, лекарств, правильность ведения денежных расчетов. Получатели социальных услуг имеют возможность **оценить** качество услуг по содействию в приготовлении пищи, уборке жилого помещения, оказанию социально-медицинских услуг.Также, в процессе опроса граждане пожилого возраста **могут выразить своё мнение** о взаимоотношениях с социальным работником, отметить его личностные качества. При возникновении трудностей или проблем в состоянии здоровья, способности к самообслуживанию и других трудностей, получатель социальных услуг **может обратиться** к сотрудникам учреждения, **выразить свои пожелания и предложения** по улучшению качества предоставления социальных услуг. **Все оказываемые социальные услуги предоставляются гражданам согласно утвержденной индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ).**  **3. В соответствии с реализацией Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»**, в учреждении ежеквартально проводится анкетирование получателей социальных услуг об удовлетворенности информированностью о данном законе.  Кроме этого, в анкетах можно выразить свое мнение об удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг, о создании комфортности условий предоставления социальных услуг, их доступности, о длительности ожидания предоставления услуги, доброжелательности и компетентности работников учреждения. | **МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ**  **КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**  ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦСОН»  Организационно-методическое отделение  **П А М Я Т К А**  **ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**  **ОПРОС И АНКЕТИРОВАНИЕ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**  **кцсон**  352192, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ,  ГУЛЬКЕВИЧСКИЙ РАЙОН,  Г. ГУЛЬКЕВИЧИ,  УЛ. ЭНЕРГЕТИКОВ, 33,  ТЕЛ.(86160)5-54-47, 55-3-22  **e-mail: cso\_dar@mtsr.krasnodar.ru**  **http://www.gulkevichi-kcson.ru/**  **2018 год** |
| **УВАЖАЕМЫЕ ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ!** Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, так как личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.  **При анкетировании, которое проводят сотрудники ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦСОН», Вы сможете оценить:**  **качество, полноту и доступность информации о работе учреждения;**  **доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации; \* изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации; \* условия предоставления социальных услуг. \* Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? \* Вы сможете выразить Ваши предложения или пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг.** | **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ АНКЕТЫ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ:**  1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её информационных стендах?  2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её официальном сайте?  3. В соответствии с записью на приём, консультацию или графиком прихода социального работника на дом своевременно ли Вам предоставили услугу?  4. Считаете ли Вы условия предоставления услуг комфортными?  5. Считаете ли Вы, что услуги, оказываемые организацией, доступны для инвалидов?  6. При личном обращении в организацию работники, обеспечивающие первичный контакт и информирование, показались Вам доброжелательными и вежливыми?  7. На Ваш взгляд, работники, непосредственно оказывающие социальные услуги, доброжелательны и вежливы?  8. Считаете ли Вы, что при обращении в организацию по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации консультация была оказана доброжелательно и вежливо?  9.Могли бы Вы порекомендовать именно эту организацию своим родственникам и знакомым, если бы перед ними стоял вопрос выбора?  10. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг, например, графиком работы организации или графиком прихода социального работника на дом?  11. В целом Вы довольны условиями оказания услуг в этой организации? |