

4. Какие с Вашей точки зрения позитивные изменения произошли за последний год?

5. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по повышению кадрового потенциала учреждений социального обслуживания за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и почему <i>(просьба дать развернутый комментарий)</i>
повышение профессиональной компетентности	1 2 3 4 5	
Внимание и отзывчивость персонала, проявление сочувствия переживания к проблеме	1 2 3 4 5	
Морально-нравственные качества персонала (чувство такта, вежливость, доброжелательность, вежливость)	1 2 3 4 5	
Деловые качества персонала (склонность к порядку, аккуратность и т.д.)	1 2 3 4 5	
Проведение аттестации персонала	1 2 3 4 5	

6. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по улучшению состояния инфраструктуры учреждений социального обслуживания за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и почему <i>(просьба дать развернутый комментарий)</i>
Техническое состояние помещения (здания)	1 2 3 4 5	
Доступность помещения для маломобильных групп населения	1 2 3 4 5	
Соответствие площади, занимаемой учреждением, для размещения персонала и работы с клиентами	1 2 3 4 5	

7. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по финансовому обеспечению учреждений социального обслуживания за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и почему <i>(просьба дать развернутый комментарий)</i>
Достаточность средств, выделяемых на функционирование социальных учреждений	1 2 3 4 5	

Наличие дополнительных источников финансирования	1 2 3 4 5	
Финансовая результативность дополнительных платных услуг	1 2 3 4 5	

8. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по улучшению материально-технического оснащения учреждений социального обслуживания за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и почему <i>(просьба дать развернутый комментарий)</i>
удобство/качество используемой мебели	1 2 3 4 5	
доступность средств связи и коммуникации	1 2 3 4 5	
техническое оснащение учреждений специальным оборудованием	1 2 3 4 5	
наличие специально-предназначенных помещений для оказания конкретных услуг	1 2 3 4 5	
технологическая новизна и исправность оборудования	1 2 3 4 5	

комфортность условий получения услуг, в том числе для граждан с ОВЗ	1 2 3 4 5	
санитарно-гигиеническое состояние помещений	1 2 3 4 5	
условия хранения личных вещей	1 2 3 4 5	

9. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по улучшению информационной среды учреждений социального обслуживания за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и почему (<i>просьба дать развернутый комментарий</i>)
оценка открытости и доступности информации социальных учреждений	1 2 3 4 5	
коммуникативная эффективность учреждений (наличие обратной связи)	1 2 3 4 5	
о доступность информации порядке предоставления социальных услуг	1 2 3 4 5	

10. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по улучшению качества оказания социальных услуг за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и почему <i>(просьба дать развернутый комментарий)</i>
форма оказания социальной услуги (дома, в стационаре)	1 2 3 4 5	
время ожидания в очереди	1 2 3 4 5	
периодичность оказания социальной услуги	1 2 3 4 5	
качество питания	1 2 3 4 5	
учет индивидуальных потребностей клиента	1 2 3 4 5	
учет особенностей социального положения клиента в социально- демографическом контексте (учет пола, возраста, профессии и т.д)	1 2 3 4 5	

11. Как Вы оцениваете деятельность в своем регионе по улучшению организации процесса потребления социальной услуги за последние три года по следующим позициям:

позиция	Оценка (1-очень плохо, 5 – отлично)	С Вашей точки зрения, что было наиболее эффективным и что не получилось сделать и

		почему <i>(просьба дать развернутый комментарий)</i>
своевременность оказания социальной услуги	1 2 3 4 5	
соблюдение порядка оказания услуги	1 2 3 4 5	
адекватность стоимости оказываемых услуг (в случае оказания платных услуг)	1 2 3 4 5	
конфиденциальность предоставления социальных услуг	1 2 3 4 5	
сформированность пакета дополнительных платных услуг	1 2 3 4 5	

12. Какой способ предоставления информации о социальных услугах в основном используется учреждениями в Вашем регионе? (не более трех ответов)

1. средства массовой информации (газеты, телевидение, радио)
2. интернет-сайт департамента / министерства социальной защиты населения в регионе
3. интернет-сайты учреждений
4. информационные стенды учреждения социального обслуживания
5. другое
(укажите) _____

13. Как Вы считаете, какой способ информирования населения будет наиболее востребованным среди потребителей социальных услуг в ближайшие _____ три _____ года и почему? _____

14. Как Вы считаете, насколько система независимой оценки качества социальных услуг была эффективной за последние 3 года и что, с Вашей точки зрения, в ней необходимо улучшить (какие критерии добавить и т.д)?

15. Каким ресурсом Вы пользуетесь сами о получении информации о результатах независимой оценки качества услуг в сфере социального обслуживания?

16. Как бы Вы оценили данный ресурс с точки зрения его пользы для непосредственной работы, информативности, наглядности, удобства навигации и т.д.

17. На Ваш взгляд, соответствует ли действительности предоставляемая Интернет-сайтами организаций информация об основных услугах учреждений социального обслуживания? *(один ответ)*

1. Информация полностью соответствует
2. Информация скорее соответствует
3. Информация иногда соответствует, иногда не соответствует
4. Информация скорее не соответствует
5. Информация абсолютно не соответствует
6. Затрудняюсь ответить

18. На Ваш взгляд, дают ли учреждения социального обслуживания клиентам возможность поделиться своим мнением или оставить отзыв о деятельности учреждения? *(один ответ)*

1. да, такая возможность есть
2. наверное, такая возможность есть, но жители этим не интересуются
3. вряд ли
4. нет, такой возможности нет

19. В настоящее время планируется ввести единый сайт организаций социального обслуживания региона, на котором в едином стиле будет представлена вся информация о центрах социального обслуживания региона. Как Вы считаете, сделает ли такое нововведение информацию о социальных услугах более доступной, если да, почему?

20. В настоящее время обсуждается вопрос о передаче услуг по оказанию адресной социальной помощи и срочных социальных услуг в ведение МФЦ. Как Вы считаете, повысит ли такое нововведение качество их оказания? Просьба развернуто аргументировать свой ответ.

21. В настоящее время для повышения информированности о работе организаций социального обслуживания обсуждается вопрос о создании страницы в социальных сетях, а насколько в Вашем регионе такое нововведение будет эффективным?

22. Что, на Ваш взгляд, нужно в первую очередь улучшить, чтобы повысить качество социального обслуживания в регионе?

А теперь немного информации о себе.

23. В какой сфере трудовой деятельности Вы заняты?

1. социальное обслуживание
2. наука и научное обслуживание
3. образование
4. социальное управление
5. средства массовой информации
6. юриспруденция
7. общественная, общественно-политическая деятельность
8. экономика

24. Как бы Вы оценили уровень своей компетенции применительно к анализу данной проблематики?

1. не очень хорошо знаком с вопросом, но вопрос входит в сферу моих интересов;

- 2.удовлетворительно знаком с вопросом (вопрос тесно связан со смежной областью моей профессиональной специализацией);
3. достаточно хорошо знаком с вопросом (принимаю участие в практическом решении вопроса по роду своей деятельности);
4. очень хорошо знаком с вопросом (вопрос входит в сферу моей узкой профессиональной специализации).

26. Ваш пол: 1) Мужской 2) Женский

27. Ваш возраст (полных лет): _____

29. Какой регион Вы представляете?

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!