**Asiakaspalautekysely sosiaalitoimiston asiakkaille Kuukausi vuosi**

**1) Missä asioissa olet asioinut sosiaalitoimistossa?**

Aikuissosiaalityö/Toimeentulotuki\_\_\_\_ Lapsiperheiden palvelut\_\_\_\_

Muu, mikä?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2) Saitko sosiaalitoimistosta sitä palvelua, mitä tulit hakemaan?**

Kyllä\_\_\_\_Ei\_\_\_\_\_

**Voit halutessasi perustella vastauksesi**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3) Tiedätkö miten asiasi hoitaminen jatkuu?**

Kyllä\_\_\_\_ Ei\_\_\_\_\_

**Jos vastasit ei**, millaista lisätietoa olisit kaivannut?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4) Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä? Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Täysin samaa mieltä  | Osittain samaa mieltä | En osaa sanoa | Osittain eri mieltä | Täysin eri mieltä |
| Sosiaalitoimiston aukioloajat ovatriittävät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sosiaalitoimiston puhelinajat ovatriittävät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sosiaalitoimiston sijainti on hyvä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saan tarvittaessa yhteyden työntekijään riittävän nopeasti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sosiaalitoimiston odotustilat ovat viihtyisät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Asiakastiloissa olevat tietokone ja tulostin toimivat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sosiaalitoimiston sijainnista ja aukioloajoista on helppo saada tietoa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sosiaalitoimiston palvelusta on helppo saada tietoa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Olen saanut asiallista kohtelua | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Minulle on varattu aikaa riittävästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Täysin samaa mieltä  | Osittain samaa mieltä | En osaa sanoa | Osittain eri mieltä | Täysin eri mieltä |
| Saamani päätökset ovat olleet ymmärrettäviä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Olen voinut osallistua palvelujeni suunnitteluun ja arviointiin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saamani palvelu on vastannut tarpeitani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**5) Mitä parantaisit sosiaalitoimiston palveluissa?**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**6) Mitä muuta haluaisit sanoa sosiaalitoimiston palveluista (ruusuja, risuja, kehittämisehdotuksia jne.)?**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Kysymys 7 koskee asiakkaita, jotka ovat asioineet sosiaalitoimistossa toimeentulotukiasioissa.**

  **7) Onko toimeentulotuen hakemisen ohjeistus mielestäsi selkeä?**

Kyllä\_\_\_\_ Ei\_\_\_\_

**Jos vastasit ei,** miten ohjeita voisi parantaa?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_