

Анкета

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

2) Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

3) Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?

- 1 Очень высокое
- 2 Высокое
- 3 Хорошее
- 4 Удовлетворительное
- 5 Низкое
- 6 Очень низкое

7 Затрудняюсь ответить

4) **Как долго Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания?**

- 1 больше срока, установленного при назначении данной услуги
- 2 меньше срока, установленного при назначении данной услуги

5) **Укажите, пожалуйста, среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.**

_____ минут.

6) **Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?**

- 1 Да, всегда и в любой ситуации
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

7) **Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?**

- 1 Высокий профессионализм и компетентность персонала
- 2 Компетентен, достаточный уровень профессионализма
- 3 Скорее компетентен, чем не компетентен
- 4 Скорее не компетентен, чем компетентен
- 5 Не компетентен
- 6 Абсолютно не компетентен
- 7 Затрудняюсь ответить

8) **Как Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?**

- 1 Значительно улучшилось
- 2 Улучшилось
- 3 Скорее улучшилось
- 4 Скорее ухудшилось
- 5 ухудшилось
- 6 Абсолютно ухудшилось

7 Затрудняюсь ответить

9) **Удовлетворены ли Вы жилым помещением?**

- 1 Да, условия проживания очень высокие
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

10) **Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

11) **Удовлетворены ли Вы качеством питания?**

- 1 Да, качество питания очень высокое
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

12) **Удовлетворены ли Вы мебелью, мягким инвентарем?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

13) **Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

14) **Удовлетворены ли Вы хранением личных вещей?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

15) **Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

16) **Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

17) **Удовлетворены ли Вы порядком приема оплаты за предоставление социальных услуг?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

18) **Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

19) **Удовлетворены ли Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

20) **Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов?**

- 1 Абсолютно
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

21) **Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?**

- 1 Да, качество мероприятий очень высокое
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

22) **Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые организацией социального обслуживания, своим родственникам или знакомым?**

- 1 Да, я всегда рекомендую услуги организации
- 2 Да
- 3 Скорее да
- 4 Скорее нет
- 5 Нет
- 6 Абсолютно нет
- 7 Затрудняюсь ответить

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

