

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в государственном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области

_____ (название учреждения)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Как долго Вы находитесь в учреждении?:

- Меньше года
- От 1 до 3-х лет
- От 3 до 5 лет
- От 5 до 10 лет
- Более 10 лет

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован(а)
- затрудняюсь ответить

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

-
- затрудняюсь ответить

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников учреждения:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

5. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет
- затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный
- затрудняюсь ответить

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет
- затрудняюсь ответить

8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

- полностью
- частично
- не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)_____
- затрудняюсь ответить

9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

- полностью
- частично
- не удовлетворяют
- затрудняюсь ответить

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- полностью
- частично
- не удовлетворяют
- затрудняюсь ответить

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20___ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!