

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 один из вариантов ответа на каждый вопрос

1) Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?

- 01 Очень хорошо информирован (а)
- 02 Хорошо информирован (а)
- 03 Информирован (а)
- 04 Слабо информирован (а)
- 05 Очень слабо информирован (а)
- 06 Не информирован (а)
- 07 Затрудняюсь ответить

2) Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)

- 01 Да, условия предоставления услуг на очень высоком уровне
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

3) Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?

- 01 Очередь при получении услуг отсутствует
- 02 Очереди практически нет
- 03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный
- 04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный
- 05 Вынужден (а) постоянно находиться в очереди
- 06 Период ожидания в очереди длительный

07 Затрудняюсь ответить

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

01 Высокий профессионализм и компетентность персонала

02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма

03 Скорее компетентен, чем не компетентен

04 Скорее не компетентен, чем компетентен

05 Не компетентен

06 Абсолютно не компетентен

07 Затрудняюсь ответить

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

01 Да, всегда и в любой ситуации

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

6) Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?

01 Да, качество оказания услуг очень высокое

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

7) Удовлетворены ли Вы условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения?

01 Да, условия проживания очень хорошие

02 Да

03 Скорее да

04 Скорее нет

05 Нет

06 Абсолютно нет

07 Затрудняюсь ответить

8) Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?

- 01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

9) Удовлетворенны ли Вы качеством питания?

- 01 Да, качество питания очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

10) Удовлетворенны ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?

- 01 Да, качество мероприятий очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

Дата заполнения « ____ » _____ 20 ____ г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!