

Приложение 4

УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания Общественного
совета по независимой оценке качества
услуг, предоставляемых учреждениями
социального обслуживания
от «3 июня 2014 года» №3

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания семьи и детей

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

Просим Вас 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.

(наименование учреждения социального обслуживания населения)

(категория опрашиваемого)

1. В который раз Вы обратились в учреждение социального обслуживания семьи и детей за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

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

- хорошо информирован (а)
- достаточно информирован (а)
- не информирован(а)

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

- удовлетворяют полностью
 - в целом удовлетворяют
 - условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____
-

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

- да
 нет

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

- да, всегда и в любой ситуации
 в целом да
 нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

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

7. Как Вы оцениваете срок ожидания в очереди за получением услуг:

- до 1 месяца 15 дней
 от 1 месяца 16 дней до 3 месяцев
 от 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев
 от 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев
 от 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев
 от 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев
 от 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев
 свыше 36 месяцев

8. Удовлетворяет ли Вас качество питания (при наличии такой услуги в учреждении):

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет
- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

9. Удовлетворяют ли Вас (Вашего ребенка) условия проживания в жилых комнатах (качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим и др.) при оказании услуг в условиях круглосуточного пребывания:

- удовлетворяют полностью

- в целом удовлетворяет
 - не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

10. Удовлетворяет ли Вас (Вашего ребенка), качество оказания услуг в учреждении социального обслуживания?

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет
- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

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

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет
- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

12. 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.

ФИО проводившего опрос _____

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**