

## АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

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

Просим Вас с пониманием относиться 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 опрошиваемого)

1. В который раз Вы обратились в стационарное учреждение социального обслуживания 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 условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- удовлетворяет 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:

- удовлетворяет полностью

- в целом удовлетворяет  
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_

**9. Удовлетворяют ли Вас условия проживания в жилых комнатах (качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим и др.)**

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

**10. Удовлетворяет ли Вас качество оказания услуг:**

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

**11. Удовлетворяет ли Вас 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!**