

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации 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.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

3. Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

6. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?

(отметить по каждой строке)

Критерий	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативностью решения вопросов (своевременность и быстрота)				
Порядком оплаты социальных услуг				
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг (неразглашение личных данных без Вашего согласия работниками организации)				
Жилым помещением				
Наличием оборудования для предоставления услуг				
Питанием				
Мебелью, мягким инвентарем				
Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				
Хранением личных вещей				
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением				
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)				
Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания				

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

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Карточка наблюдения

Учреждение социального обслуживания _____

	Да	Нет	Частично
Информация на стендах, в брошюрах, буклетах (о перечне услуг, тарифах и др.)			
Наличие информации о порядке подачи жалобы на информационных стендах			
<u>Наличие оборудованной входной зоны для маломобильных получателей услуг (пандус, кнопка вызова и др.)</u>			
<u>Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (туалетная комната)</u>			
Наличие в организации видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения			