

**бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области
«Савинский центр социального обслуживания»**

АНКЕТА

Уважаемые респонденты!

Данное анкетирование проводится с целью изучения удовлетворенности граждан качеством оказываемых им социальных услуг.

Внимательно прочитайте каждый вопрос, обдумайте его и обведите кружком код против того варианта ответа, который наиболее точно и полно отражает Ваше мнение.

Фамилию и имя указывать не надо, ответы будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за оказанную помощь!

В начале вопрос о доступности информации об организации

1. Насколько Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, представленной Вам при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации?

1. удовлетворен (а)
2. частично удовлетворен (а)
3. не удовлетворен (а)
4. затрудняюсь ответить

Вопрос о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

2. Насколько Вы удовлетворены условиями, в которых Вам оказывают социальные услуги:

1. условия комфортные, полностью удовлетворен (а),
2. частично удовлетворен (а)
3. не удовлетворен (а). Укажите, что именно не устраивает _____

Несколько вопросов о времени ожидания предоставления социальной услуги

3. Как Вы оцениваете период ожидания в очереди на предоставление услуги в организации социального обслуживания?

1. очередь отсутствует
2. незначительный период ожидания в очереди
3. длительный период ожидания в очереди

4. Сколько времени Вы ожидали приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения необходимой информации о работе организации социального обслуживания и социальных услугах?

1. менее 15 минут
2. от 15 до 30 минут
3. более 30 минут

Вопросы о качествах работников организации социального обслуживания

5. Считаете ли Вы работников организации социального обслуживания доброжелательными, вежливыми и внимательными?

1. всегда
2. не всегда
3. нет
4. затрудняюсь ответить

6. Насколько Вы удовлетворены уровнем профессиональной грамотности (компетентности) работников организации социального обслуживания?

1. полностью удовлетворен (а)
2. частично удовлетворен (а)
3. не удовлетворен (а)
4. затрудняюсь ответить

Вопросы об удовлетворенности качеством оказания услуг

7. Насколько Вы удовлетворены порядком оплаты социальных услуг?

1. полностью удовлетворен (а)
 2. частично удовлетворен (а)
 3. не удовлетворен (а). Укажите, что именно не устраивает _____
-

8. Насколько Вы удовлетворены тем, что не разглашается тайна информации о предоставлении Вам социальных услуг в организации (сохраняется конфиденциальность информации)?

1. полностью удовлетворен (а)
2. частично удовлетворен (а)
3. не удовлетворен (а)

9. Насколько Вы удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом?

1. полностью удовлетворен (а)
 2. частично удовлетворен (а)
 3. не удовлетворен (а). Укажите, что именно не устраивает _____
-

10. Насколько Вы удовлетворены скоростью (оперативностью) решения вопросов?

1. полностью удовлетворен (а)
2. частично удовлетворен (а)
3. не удовлетворен (а)

11. Можете ли Вы сказать, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания произошли положительные изменения качества Вашей жизни?

1. да
2. скорее да
3. скорее нет
4. нет
5. затрудняюсь ответить

12. Вы посоветуете родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в эту организацию?

1. да
2. воздержусь от рекомендации
3. нет
4. затрудняюсь ответить

13. Каковы будут Ваши пожелания организации по улучшению качества социального обслуживания? _____

Еще раз благодарим за участие!