

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГКУ НО «Управление социальной защиты населения города Дзержинска»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нестационарного 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.

(категория опрашиваемого)

1. В который раз Вы обратились в учреждение за получением услуг:

- впервые
- повторно

2. За какой услугой (услугами) Вы обращаетесь в учреждение:

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

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

4. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления услуг (организация мест ожидания - помещение, имеющаяся мебель, оформление интерьера, качество уборки помещений, температурный режим, наглядная информация)? Вам здесь комфортно:

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

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

- да
- нет

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

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

7. *Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:*

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

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

- от 15 минут до 1 часа
- от 1 часа до 3 часов
- свыше 3 часов

9. *Удовлетворяет ли Вас, качество оказания услуг:*

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

10. *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!**