

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Общественного
совета по независимой оценке качества
услуг, предоставляемых учреждениями
социального обслуживания
от «14 августа» 2014г. № 2

АНКЕТА

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
стационарном учреждении ГБУ «ЦСОГПВИИ Шарангского района»**

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.

ГБУ «ЦСОГПВИИ Шарангского района» (отделение Специализированный жилой дом для граждан пожилого возраста и инвалидов)

(наименование учреждения социального обслуживания населения)

(категория спрашиваемого)

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?:

- 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 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. Удовлетворяют ли Вас условия проживания в жилых помещениях (качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим и др.):

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

9. Удовлетворяют ли Вас, качество оказания услуг в учреждении:

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

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) _____

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!**

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Общественного
совета по независимой оценке качества
услуг, предоставляемых учреждениями
социального обслуживания
от «14 августа» 2014г. № 2

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в нестационарном учреждении ГБУ «ЦСОГПВИИ Шарангского района»

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.

ГБУ «ЦСОГПВИИ Шарангского района»

(наименование учреждения социального обслуживания населения)

(категория спрашиваемого)

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 предоставления социально – медицинских и социально – бытовых услуг на дому, срочная социальная помощь?

- 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 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 оказания услуг:

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

9. 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!**