

## Анкета оценки удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг

Уважаемые респонденты!

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале на сколько вы удовлетворены услугами, предоставленными ОКУ «Солнцевский центр соцпомощи»

| № п/п | Вопрос анкеты   | Количество баллов от 1 до 5 |
|-------|---|-----------------------------|
|       | <b>Оцените, насколько вы удовлетворены</b>  |                             |
| 1.    | Качеством, полнотой и доступностью информации при личном обращении в организацию социального обслуживания   |                             |
| 2.    | Качеством, полнотой и доступностью информации по телефону организации социального обслуживания  |                             |
| 3.    | Качеством, полнотой и доступностью информации на официальном сайте организации социального обслуживания   |                             |
| 4.    | Благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена                                  |                             |
| 5.    | Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания при непосредственном обращении в организацию         |                             |
| 6.    | Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия  |                             |
| 7.    | Доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию   |                             |
| 8.    | Компетентностью работников организации социального обслуживания   |                             |
| 9.    | Качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)   |                             |
| 10.   | Конфиденциальностью предоставления социальных услуг   |                             |
| 11.   | Графиком работы организации, специалистов   |                             |
| 12.   | Периодичностью прихода специалистов на дом  |                             |
| 13.   | Оперативностью решения вопросов   |                             |
| 14.   | Доступностью услуг для инвалидов <i>(на данный вопрос отвечают родители, воспитывающие детей-инвалидов)</i>   |                             |
|       | <b>Выбрать 1 ответ</b>  |                             |
| 15.   | Возникали ли у Вас сложности в получении услуг, связанных с территориальной доступностью или отсутствием специализированных условий для оказания услуг? |                             |
|       | да  |                             |
|       | нет   |                             |
|       | затрудняюсь ответить  |                             |
| 16.   | Укажите, пожалуйста, время ожидания получения услуг?  |                             |
|       | не ожидаю   |                             |
|       | до 15 минут   |                             |
|       | от 15 до 30 минут   |                             |
|       | более 30 минут  |                             |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 17. | Укажите, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни в результате получения социальных услуг?                     |  |
|     | улучшилось   |  |
|     | ухудшилось   |  |
|     | осталось без изменения   |  |
| 18. | Можете ли вы сказать, что на сегодняшний день Вы удовлетворены социальным обслуживанием?                             |  |
|     | да   |  |
|     | нет  |  |
|     | не знаю  |  |
| 19. | Будете ли вы обращаться в будущем в центр социальной помощи семье и детям?   |  |
|     | да   |  |
|     | нет  |  |
|     | не знаю  |  |
| 20. | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании? |  |
|     | да   |  |
|     | нет  |  |
|     | другое   |  |