

**Форма анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг (отделение психолого-педагогической помощи семье и детям)**

Уважаемый получатель социальных услуг!

ОГБУСО КЦСО «Доверие» просит Вас принять участие в анонимном
анкетировании с целью определения качества предоставляемых услуг.

Нам необходимо знать Ваши мнения, пожелания, потребности.

Предлагаем Вам ответить на следующие вопросы, указав тот вариант, который наиболее
соответствует Вашему мнению.

Результаты анкетирования будут учтены и использованы для улучшения качества предоставляемых
услуг в Учреждении.

Форма предоставления услуг (нужное подчеркнуть):

стационарная

полустационарная

на дому

1. Укажите Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

2. Укажите Ваш возраст:

1. До 14 лет
2. 14 - 18
3. 19 - 25
4. 26 - 35
5. 36 - 45
6. 46 - 60
7. Старше 60 лет

**3. В который раз Вы обратились в Центр социального обслуживания «Доверие» за получением
социальных услуг:**

1. Впервые
2. Повторно

4. Услуги оказывались (оказываются):

1. Вам лично
2. Вашему ребенку
3. Другое (укажите кому именно) _____

**5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе Учреждения, порядке предоставления
социальных услуг:**

1. Хорошо информирован (а)
2. Слабо информирован (а)
3. Не информирован (а)

**6. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данного Учреждения (знаете ее адрес,
телефон, график работы, порядок обращения граждан) и о порядке (перечне) предоставления
социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», группах в
социальных сетях, при личном обращении?**

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Чем-то удовлетворен (а), чем-то нет, перечислить

чем: _____

3. Совсем не удовлетворен (а), перечислись

чем: _____

7. Насколько Вы удовлетворены графиком работы с посетителями:

1. Полностью
2. Частично
3. Не удовлетворен (а) (указать, что именно не удовлетворяет) _____

**8. Укажите время ожидания приема к специалисту Учреждения социального обслуживания при Вашем
личном обращении для получения информации о работе Центра социального обслуживания, порядке
предоставления социальных услуг:**

1. Более 30 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Менее 15 минут

9. Удовлетворяет ли Вас качество оказания социальных услуг:

1. Полностью
 2. Частично
 3. Не удовлетворен (а) (указать, что именно не удовлетворяет)
-

10. Вы удовлетворены компетентностью специалистов (профессиональной грамотностью), которые оказывают Вам услуги?

1. Да
2. Нет

11. Вы удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг и оперативностью решения вопросов?

1. Полностью
 2. Частично
 3. Не удовлетворен (а) (указать, что именно не удовлетворяет)
-

12. Считаете ли Вы, что специалисты отделения психолого-педагогической помощи Центра социального обслуживания вежливы, доброжелательны и внимательны:

1. Да, в любой ситуации
2. Не всегда
3. Абсолютно нет

13. Помогает ли участие в клубах общения поддержать и укрепить психическое и физическое здоровье, повысить стрессоустойчивость и уровень психологической культуры (если посещаете)?

1. Да
2. Не всегда
3. Абсолютно нет

14. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, психологических, профилактических и пр.):

1. Полностью
 2. В целом доволен, но _____
 3. Не удовлетворен (а) (указать, что именно не удовлетворяет)
-

15. Выберите, какими услугами Вы пользовались и оцените качество их предоставления (по шкале от 1 до 4):

Наименование услуги	Шкала оценки	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Социально-медицинские					
Социально-бытовые					
Социально-педагогические					
Социально-психологические					
Социально-трудовые					
Социально-правовые					
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала					
Срочные услуги					
Другие					

16. Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений Учреждения и территорию, на которой оно расположена:

1. Хорошее
 2. Среднее
 3. Отличное
 4. Неудовлетворительное (указать, что именно не удовлетворяет)
-

17. Как Вы считаете, услуги, полученные в учреждении, положительно повлияли на качество Вашей жизни (при желании выберите несколько вариантов)?

1. Да, я чувствую себя более здоровым и уверенным

2. Да, я стал больше общаться с людьми
3. Да, я стал более самостоятельным
4. Нет, услуги, полученные в этом учреждении, никак не повлияли на мою жизнь
5. Не уверен, пока рано говорить о результатах

18. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр социального обслуживания «Доверие» за получением социальных услуг:

1. Да
2. Нет
3. Возможно

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения « __ »20_____ г.

Благодарим Вас за участие в анкетировании!