Приложение №2
к протоколу №1 от 01.02.2018г.

АНКЕТА
по анализу качества оказания социальных услуг в ОГБУСО ЦСО «Доверие» для членов общественных советов, общественных организаций, волонтеров, специалистов, родителей и граждан, привлеченных к независимой оценке работы учреждения

Заполняет опрашиваемый

Приглашаем Вас принять участие в исследовании, которое проводит общественный Совет Центра социального обслуживания «Доверие», исследование посвящено изучению качества работы Центра. Ваше мнение поможет разработать конкретные предложения и рекомендации для Центра, чтобы повысить качество предоставляемых им услуг.

Как заполнять анкету

Заполнить анкету нетрудно: полностью прочитайте каждый вопрос и варианты ответов на него. Вам надо выбрать тот вариант ответа, который соответствует Вашему мнению, и обвести его номер кружком. Если Вы не найдете вариантов, соответствующих Вашему мнению, то напишите свой ответ. Обратите внимание, в анкете есть вопросы, на которые Вам нужно написать свое мнение. Просим Вас не пропускать ни одного вопроса и быть искренними.

Фамилию указывать не надо. Результаты исследования будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

№		01	02	03	04	05
1	Хотели бы Вы знать больше о той помощи, которая предлагается клиентам Центра?	Нет, я знаю достаточно	Нет, я скорее не хотел бы получить дополнительную информацию, чем да	Да, я скорее хотел бы получить дополнительную информацию, чем нет	Да, я хочу знать больше	Затрудняюсь ответить
2.	Считаете ли Вы, что в Центре клиентам уделяется достаточное внимание?	Да, уделяется достаточно внимания	Да, уделяется скорее достаточно внимания, чем нет	Нет, уделяется скорее недостаточно внимания, чем достаточно	Нет, уделяется недостаточно внимания	Затрудняюсь ответить
3	С Вашей точки зрения, являются ли удовлетворительными условия (по-	Да, условия удовлетворительные	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Условия не удовлетворительные	Затрудняюсь ответить

	рядок оплаты, конфиденциальность, график посещений, сроках предоставления услуг, оперативное решение вопросов, помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг?					
4	Если Вы считаете условия предоставления услуг полностью или частично не удовлетворительными, укажите, пожалуйста, что необходимо изменить?					
5	Некоторые считают, что требуется много сил и времени на то, чтобы оформить документы в Центр, другие утверждают, что сюда попасть не сложно. А какое впечатление сложилось у Вас?	Оформление не сложное	Оформление скорее не сложное, чем сложное	Оформление скорее сложное, чем нет	Оформление сложное	Затрудняюсь ответить
6	Как Вы оцениваете период ожидания получения социальных услуг клиентами?	Очередь отсутствует	Период ожидания в очереди скорее незначительный	Период ожидания в очереди скорее длительный	Период ожидания в очереди длительный	Затрудняюсь ответить
7	Считаете ли Вы, что работники Центра вежливы и доброжелательны с клиентами?	Да, всегда и в любой ситуации	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
8	Считаете ли Вы, что работники Центра компетентны и профессионально выполняют свои обязанности при предоставлении социальных услуг?	Да, всегда и в любой ситуации	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
9	Считаете ли Вы удовлетворительным или не удовлетворительным то качество помощи, которое здесь предоставляют?	Да, удовлетворительное	Скорее удовлетворительное	Скорее не удовлетворительное	Не удовлетворительное	Затрудняюсь ответить
10	Как Вы считаете, является ли ощутимой помощь, оказываемая в Центре?	Да, очень ощутима	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Не ощутима	Затрудняюсь ответить
11	Посоветуете ли Вы людям в тяжелой жизненной ситуации обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
12	Как Вы оцениваете работу Центра в учреждении	Хорошо	Скорее удовлетворительно	Скорее не удовлетворительно	Не удовлетворительно	Затрудняюсь ответить

13	Считаете ли Вы удовлетворительным качеством оздоровительных и досуговых групповых и индивидуальных мероприятий, проводимых в Центре	Да, удовлетворительное	Скорее удовлетворительное, чем нет	Скорее не удовлетворительное	Не удовлетворительное	Затрудняюсь ответить
14	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в Центре? Дайте, пожалуйста, 2 совета.					
15	Что Вас не устраивает в работеЦентра?					
16	Вы хотели бы что-то добавить?					

Благодарим Вас за участие в опросе и желаем успехов!

Категория опрашиваемого (подчеркнуть): член общественного совета, общественных организаций, волонтер, специалист, другое (расшифровать) _____

Дата заполнения "___" _____ 2017 г.