**АНКЕТА**

**оценки удовлетворенности получателя услуг БУ КЦСОН "Пенаты"**

**Дорогой КЛИЕНТ центра "Пенаты"!**

Спасибо Вам, что вы решили помочь нам, заполнив АНКЕТУ оценки удовлетворенности качеством наших услуг и качеством их оказания!

Ваше мнение и предложения по улучшению наших услуг очень важны для нас! Непременно учтем Ваши замечания и предложения, чтобы быть еще более полезными для Вас, наших клиентов!

**Представьтесь, пожалуйста!**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Как с Вами связаться?**

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ е-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Как долго Вы (Ваш близкий родственник) являетесь получателем услуг нашего учреждения?** (*нужное отметить/выделить/подчеркнуть*)

* менее года
* год
* более года
* более 3 лет
* более 5 лет
* более 10 лет

**Какими услугами нашего учреждения Вы пользуетесь?**

* услуги социального работника
* услуги сиделки
* услуги педагога
* услуги психолога
* услуги логопеда
* услуги юриста
* услуги специалиста ЛФК
* услуги массажиста
* услуги парикмахера
* другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Что для Вас является наиболее важным при выборе учреждения социального обслуживания (поставщика социальных услуг)?**

* цена услуги
* территориальная близость
* опыт взаимодействия
* надежность поставщика услуг
* репутация поставщика услуг
* качество услуг
* качество оказания услуг
* профессионализм
* другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Насколько Вы удовлетворены нашим взаимодействием?**

* Все устраивает! Вы – молодцы!
* Все устраивает.
* Все устраивает, но есть единичные легкоустранимые замечания (*написать какие*)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Не устраивает (*написать – почему?)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Что бы Вы могли предложить по улучшению нашей работы, нашего с Вами взаимодействия?**  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Какие у Вас есть вопросы, на которые Вы хотите получить ответ на нашем сайте или по электронной почте?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оцените по 10-бальной шкале уровень Вашей удовлетворенности качеством наших услуг** *(1 – минимальная удовлетворенность, 10 – максимальная удовлетворенность*)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | Соответствует ли перечень оказываемых Вам услуг договору, ИППСУ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Соответствует ли качество услуг Вашим ожиданиям |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Своевременно ли оказываются Вам услуги? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Оперативно ли рассматриваются Ваши замечания и предложения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Насколько Вы удовлетворены отношением наших сотрудников к Вам, их доброжелательностью и вежливостью?? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Дайте оценку компетентности/грамотности/осведомленности специалистов/работников, оказывающих Вам услуги? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Доступна ли для Вас информация о всех наших услугах? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Как Вы оцениваете комфортность условий предоставления Вам услуг? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Насколько Вы готовы рекомендовать наше учреждение Вашим знакомым и близким людям? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Оцените Вашу удовлетворенность временем ожидания предоставления услуги |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**К какой из групп, нуждающихся в социальном обслуживании, Вы относитесь?** (*нужное отметить*)

* - **первая группа** –**граждане трудоспособного возраста, но временно не занятые**, в том числе: лица, уволенные из вооруженных сил; безработные; беженцы и вынужденные переселенцы в трудоспособном возрасте; женщины, находящиеся в отпуске по беременности и родам, или в отпуске по уходу за ребенком, а также беременные женщины;
* - **вторая группа** –о **нетрудоспособные граждане в трудоспособном возрасте**, в том числе: инвалиды; лица, имеющие профессиональные заболевания;
* - **третья группа** –**граждане в возрасте младше трудоспособного**, в том числе: дети-инвалиды; дети из многодетных и неполных семей; дети-сироты, безнадзорные дети и подростки; дети, не посещающие дошкольные детские учреждения;
* - **четвертая группа** –**лица старше трудоспособного возраста**, в том числе: одинокие престарелые граждане; пенсионеры по возрасту; инвалиды и участники Великой Отечественной войны; блокадники; иные лица старше трудоспособного возраста;
* - **пятая группа** –те, **кто нуждается в социальной помощи**, в том числе: малообеспеченные, т.е. те, среднедушевой доход которых ниже прожиточного минимума; молодые семьи с детьми и семейным стажем до трех лет; семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

**Спасибо!** е-mail: [metodpenaty@mail.ru](mailto:metodpenaty@mail.ru).