

Приложение № 2  
к методическим рекомендациям по проведению  
независимой оценки качества работы организаций,  
оказывающих социальные услуги в сфере  
социального обслуживания,  
утвержденным приказом Минтруда России  
от \_\_\_\_\_ 2013 г. № \_\_\_\_\_

*Примерный образец*

**АНКЕТА**  
**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**  
**в организациях социального обслуживания**  
*(в зависимости от типа организации социального обслуживания)*

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации 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.

**1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:**

- впервые
- повторно

**2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:**

- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован(а)

**3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:**

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_

**4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:**

- да
- нет

**5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:**

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно 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. Удовлетворяет ли Вас качество питания:**

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

**8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:**

- полностью
- частично
- не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_

**9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:**

- полностью
- частично
- не удовлетворяют

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

- полностью
- частично
- не удовлетворяют

**11. 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.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**