

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом заседания Общественного  
совета по независимой оценке качества  
услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН  
Канавинского района г.Н.Новгорода».  
от «13 июля 2014 года» №1

### АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в  
государственном бюджетном учреждении.

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения в котором  
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.

---

(наименование учреждения социального обслуживания)

---

(категория опрашиваемого)

1. *В который раз Вы обратились в Центр за получением социальных  
услуг:*

- впервые
- повторно

2. *За какой услугой(услугами) Вы обращаетесь в Центр:*

---

3. *Как Вы оцениваете свою информированность о работе Центра и  
порядке предоставления социальных услуг:*

- хорошо информирован (а)
- достаточно информирован (а)
- не информирован(а)

4. *Удовлетворяют ли Вас условия предоставления услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, качество уборки помещений, температурный режим, наглядная информация и пр.)? Вам здесь комфортно:*

удовлетворяют полностью

частично

Условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

да

нет

6. *Считаете ли Вы, что работники Центра вежливы и доброжелательны:*

да, всегда и в любой ситуации

скорее, нет

абсолютно, нет

7. *Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:*

очередь на получение услуг отсутствует

незначительный период пребывал (а) в очереди

период ожидания в очереди длительный

8. *Как Вы оцениваете срок ожидания в очереди за получением услуг:*

от 15 минут до 1 часа

от 1 часа до 3 часов

свыше 3 часов

9. *Удовлетворяет ли Вас, качество оказания услуг:*

удовлетворяет полностью

частично

не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данный Центр за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

*Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:*

---

---

---

---

---

Дата заполнения «    »    20    г.

ФИО проводившего опрос \_\_\_\_\_

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