**Опросный лист посетителей**

 **стационарной организации социального обслуживания**

Название организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **01** | **02** | **03** | **04** |
|  | Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации, перечне и порядке предоставления социальных услуг? | Хорошо информирован |  Информирован | Не информирован | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы комфортностью жилых помещений? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы питанием? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы мебелью, мягким инвентарем? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы хранением личных вещей? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов? | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | Очень не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы, что качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания изменилось в лучшую сторону? | Да | Скорее да | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
|  | Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым? | Да | Скорее да | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
|  | Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) в организации? | Доволен  | Скорее доволен, чем нет | Абсолютно не доволен | Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?  | Компетентен, достаточный уровень профессионализма | Скорее компетентен, чем не компетентен | Абсолютно не компетентен | Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли вы, что сотрудники организации вежливы и доброжелательны?  | Да | Скорее да | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей, в том числе для маломобильных групп получателей услуг?  | Доступны | Скорее доступны, чем не доступны | Совсем не доступны | Затрудняюсь ответить |
|  | Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений прилегающей территории организации социального обслуживания? | Хорошее | Удовлетворительное | Не удовлетворительное | Затрудняюсь ответить |
|  | Какое количество звонков Вы совершили в организацию социального обслуживания, чтобы получить необходимую Вам консультацию (информацию)? |  |
|  | Какое количество, из совершенных Вами звонков, были результативными? |  |
|  | Какое количество раз Вы обращались в организацию социального обслуживания по электронной почте ли через официальный сайт организации? |  |
|  | Какое количество, из совершенных Вами обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте ли через официальный сайт, были результативными? |  |
|  | С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста, 2 совета. |  |
|  | Что Вас не устраивает в работе организации? |  |
|  | Вы хотели бы что-то добавить? |  |

Примечания:

1. При расшифровке показателей используется количество лиц давших ответ в разделах 01, 02

2.При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов». Выборка должна быть репрезентативной.

Расчет репрезентативности можно произвести с помощью он-лайн калькулятора на сайте [http://socioline.ru/rv.php](http://www.businessintegra.ru/kalkuljator-rascheta-vyborki.html)