

Даршин

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности оказания услуг в ООО «Региональный центр услуг»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы пансионата, в котором Вам оказывают услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не обязательно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Возраст: 58 М Ж

2. В который раз Вы обратились в данное учреждение за получением услуг:

впервые повторно

3. Как долго Вы проживаете в данном пансионате:

до 1 года от 1 до 5 лет более 5 лет

4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг:

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

5. Удовлетворяют ли Вас помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, благоустройство прилегающей к учреждению территории? Вам здесь комфортно:

- полностью
- частично

- другое:

- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

6. Считаете ли Вы доступными условия оказания услуг в учреждении?

- полностью
- частично
- другое:

- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

8. Удовлетворены ли Вы условиями размещения (чистота свежесть помещения, белья, состояние туалетных комнат):

- удовлетворен
- не удовлетворен

9. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников пансионата:

- да
- нет

10. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

11. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

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

- полностью
- частично
- другое

- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

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

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

14. Как Вы оцениваете работу медицинских работников, информирование по оказанию медицинской помощи:

- отлично
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо

15. Информация об оплате за обслуживание:

- Вам понятна
- не понятна
- не доведена до вашего сведения

16. Всегда ли Вы можете попасть на личный прием директора:

- да
- очень редко
- никогда

- директор заходит еженедельно

17. Оцениваете качество услуг:

- удовлетворительно
- не удовлетворительно

18. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в наш пансионат за получением услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Мой ответ

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

20.02.2011.