



ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНOSTІ БЕНЕФІЦІАРІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ЛЬВІВ 2023



МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНКИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ БЕНЕФІЦІАРА ЯКІСТЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ



МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНКИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ БЕНЕФІЦІАРА ЯКІСТЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

НА ЕТАПІ ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГИ

Відповідність оформленої послуги
очікуванням бенефіціара

РЕЗУЛЬТА
Т

НА ЕТАПІ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ

Відповідність змісту послуги потребам
клієнта

Оцінка впливу отримання послуги
на життєву ситуацію

МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНКИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ БЕНЕФІЦІАРА ЯКІСТЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

НА ЕТАПІ ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГИ

90% опитаних: оформлена послуга повною мірою відповідає очікуванням бенефіціарів

РЕЗУЛЬТА
Т

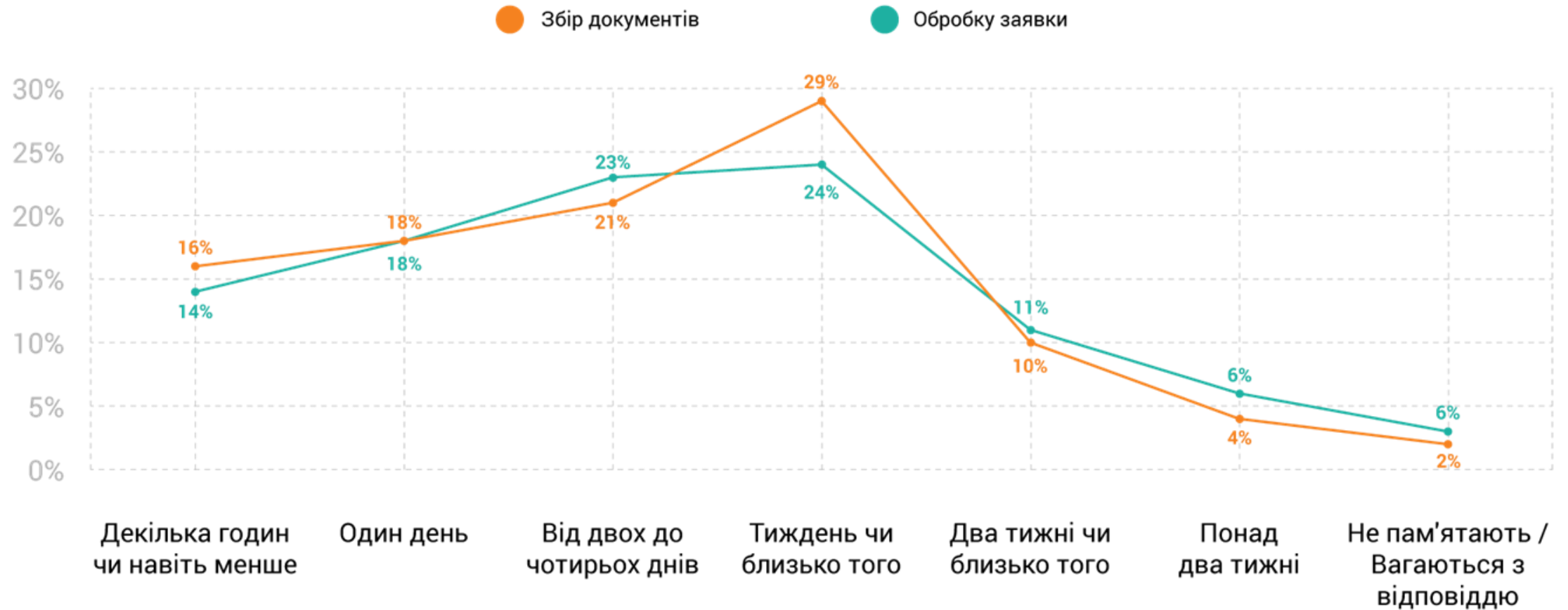
НА ЕТАПІ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ

85% опитаних: соціальна послуга повною мірою відповідає потребам бенефіціарів

95% опитаних: отримання соціальної послуги має (деякий) позитивний вплив на життя бенефіціар

ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГИ: ЗРУЧНІСТЬ ПОДАЧІ ТА ОБРОБКИ ЗАЯВКИ

Часові витрати потенційних бенефіціарів на...



ОФОРМЛЕННЯ ПОСЛУГИ: ІНФОРМАЦІЙНА ДОСТУПНІСТЬ

Тільки задоволені бенефіціари

ДОВІДКОВІ МАТЕРІАЛИ

79%

Зручність доступу

70%

Зрозумілість

63%

Вичерпність

КОНСУЛЬТАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ

97%

97%

95%

40%

використовували довідкові матеріали

94%

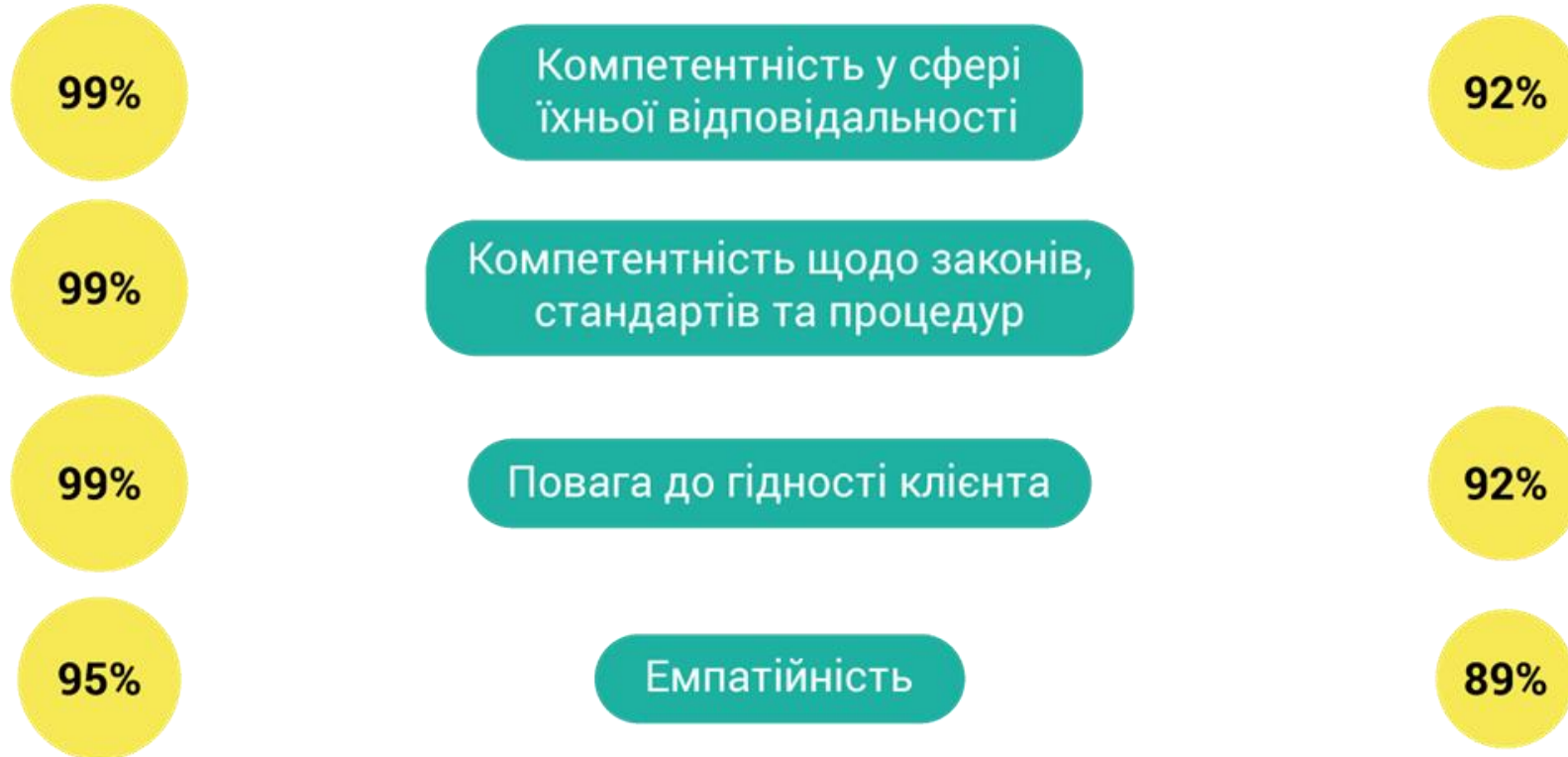
консультувались з працівниками

ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ: СЕРВІС

Тільки задоволені бенефіціари

ОСНОВНИЙ ПЕРСОНАЛ

ДОДАКОВИЙ ПЕРСОНАЛ



WE FIND BRIGHT DATA FOR RIGHT DECISIONS



ЗНАХОДИМО ВІДПОВІДІ ДЛЯ ЛЮДЕЙ,
ЯКІ СТВОРЮЮТЬ СЬОГОДЕННЯ

БУДЬМО НА ЗВ'ЯЗКУ:



fama.agency



Пр. Чорновола, 16В, Оф.64



0322 472 912



fama.agency

fama
custom research agency