**Проект опросного листа получателей услуг**

Полное название учреждения -

Дата:

Категория -

 **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 учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, поставив галочку в выбранной вами колонке:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг в учреждении?(для определения показателя 2) | 01Очень хорошо информирован(а) | 02 Хорошо информирован | 03 Информирован | 04  слабо информирован | 05 Очень слабо информирован | 06 Не информирован | 07 Затрудняюсь ответить |
| 2 | Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя 3) | 01 Очень комфортные | 02 Комфортные | 03 Скорее комфортные, чем не комфортные | 04 Скорее не комфортные, чем комфортные | 05 Не комфортные | 06 Очень не комфортные | 07 Затрудняюсь ответить |
| 3 | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 4) | 01 Доступны для всех | 02 Доступны | 03 Скорее доступны, чем не доступны | 04Скорее не доступны, чем доступны | 05 Не доступны | 06 Совсем не доступны | 07 Затрудняюсь ответить |
| 4 | Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении услуг ? (для определения показателя 5) | 01 Очередь при получении услуг отсутствует | 02 Очереди практически нет | 03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный | 04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный | 05 Вынужден постоянно находится в очереди  | 06Период ожидания в очереди длительный | 07 Затрудняюсь ответить |
| 5 | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения показателя 6) | 01 Высокий профессионализм и компетентность персонала | 02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма | 03 Скорее компетентен, чем не компетентен | 04 Скорее не компетентен, чем компетентен | 05 Не компетентен | 06 Абсолютно не компетентен | 07 Затрудняюсь ответить |
| 6 | Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения показателя 7) | 01 Да, всегда и в любой ситуации | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет  | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 7 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 8) | 01Да, качество оказания услуг очень высокое | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет  | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 8 | Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? (для определения показателя 9) | 01Да, я всегда рекомендую услуги учреждения  | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет  | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 9 | С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? дайте, пожалуйста, 2 совета. | 1.2. |
| 10 | Что Вас не устраивает в работе учреждения? |  |
| 11 | Вы хотели бы что-то добавить? |  |

Примечания:1.При расшифровке показателей в числителе используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2.При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов» не менее 15 человек.

**Проект опросного листа персонала учреждения,**

**оказывающего услуги**

Полное название учреждения

Дата

Категория

 **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 вашем учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

1.Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, поставив галочку в выбранной вами колонке:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения показателя 10) | 01Да, качество оказания услуг очень высокое | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет  | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 2 | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 11) | 01 Доступны для всех | 02 Доступны | 03 Скорее доступны, чем не доступны | 04 Скорее не доступны, чем доступны | 05 Не доступны | 06 Совсем не доступны | 07 Затрудняюсь ответить |
| 3 | Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | 01Да, я всегда рекомендую услуги учреждения  | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет  | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
| 4 | С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? дайте, пожалуйста 2 совета. | 1.2. |
| 5 | Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения? |  |
| 6 | Вы хотели бы что-то добавить? |  |

1.При расшифровке показателей **в числителе** используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2.При анкетном опросе использовать «стихийную выборку» – 10-30% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)