

**Полное название учреждения:** муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Центр образования № 41»

**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. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, обведите его

		01	02	03	04	05	06	07
1.	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг? Доступна и открыта информация об учреждении? (для определения показателя 2)	Очень хорошо информирован (а)	Хорошо информирован	Информирован	Слабо информирован	Очень слабо информирован	Не информирован	Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя 3)	Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные, чем некомфортные	Скорее некомфортные, чем комфортные	Некомфортные	Очень некомфортные	Затрудняюсь ответить
3	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей, в т.ч. с ограниченными возможностями здоровья? (для определения показателя 4)	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем недоступны	Скорее недоступны, чем доступны	Недоступны	Совсем недоступны	Затрудняюсь ответить
4	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг? (для определения показателя 5)	Очередь при получении услуг отсутствует	Очереди практически нет	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Вынужден постоянно находиться в очереди	Период ожидания в очереди длительный	Затрудняюсь ответить
5	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения показателя 6)	Высокий профессионализм и компетентность персонала	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Скорее компетентен, чем некомпетентен	Скорее некомпетентен, чем компетентен	Некомпетентен	Абсолютно не компетентен	Затрудняюсь ответить
6	Считаете ли вы, что сотрудники	Да, всегда и в	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь

	учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения показателя 7)	любой ситуации						ответить
7	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 8)	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
8	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	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

**Полное название учреждения:** муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Центр образования № 41»

**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. Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

2. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос, обведите его

		01	02	03	04	05	06	07
1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения показателя 10)	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей, в т.ч. с ограниченными возможностями здоровья? (для определения показателя 11)	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем недоступны	Скорее недоступны, чем доступны	Недоступны	Совсем недоступны	Затрудняюсь ответить
3	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить

4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, совет.	1.  2.
5	Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?	
6	Вы хотели бы что-то добавить?	

1. При расши>ровке показателей в числителе используется «число лиц равно 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)

