Таблица 7

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПОСЕТИТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Полное название учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория анкетируемого лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Вопрос | Варианты ответов | | | | | | |
| 1. | Как Вы оцениваете открытость, доступность, полноту информации об учреждении, о порядке предоставления услуг, форме предоставления услуг и др. | Очень хорошо информиро-ван(а) | Хорошо информирован(а) | Достаточно информиро-ван(а) | Не доста-точно информи-рован(а) | Очень мало информи-рован(а) | Инфор-мирование отсутствует | Затруд-няюсь отве-тить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 2. | Считаете ли Вы обратную связь с учреждением возможной и доступной? | Да, доступна по электронной почте и по телефону | Относительно доступна, по электронной почте, очень хорошо по телефону | Доступна только по телефону | Скорее доступна, чем не доступна | Скорее не доступна, чем доступна | Отсутствует возможность получения обратной связи с учреждением | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 3 | Считаете ли Вы доступными сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)? | Да доступны по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации | Относительно доступны, с помощью электронных сервисов, очень хорошо по телефону | Доступны только по телефону | Скорее доступны, чем не доступны | Скорее не доступны, чем доступна | Отсутствует возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 4. | Считаете ли Вы комфортными помещения учреждения и наличие информационного обеспечения (имеющееся оборудование, мебель, инвентарь, хранение личных вещей, наличие информационных стендов, указателей и т.п.? | Очень комфортные | Комфортные | Скорее комфортные, чем не комфортные | Скорее не комфортные, чем комфортные | Не комфортные | Очень не комфортные | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 5. | Считаете ли Вы доступными и комфортными: гардероб, туалет, места ожидания при очном посещении учреждения | Очень доступны и очень комфортны | Доступны и комфортны | Скорее доступны и комфортны, чем не доступны и не комфортны | Скорее не доступны и не комфортны, чем доступны и комфортны | Сложно доступные и не комфортные | Совсем не доступны | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 6. | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? | Доступны для всех | Доступны | Скорее доступны, чем не доступны | Скорее не доступны, чем доступны | Не доступны | Совсем не доступны | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 7. | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? | Высокий профессионализм и компетентность персонала | Компетентен, достаточный уровень профессионализма | Скорее компетентен, чем не компетентен | Скорее не компетентен, чем компетентен | Не компетентен | Абсолютно не компетентен | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 8. | Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | Да, всегда и в любой ситуации | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 9. | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? | Да, качество оказания услуг очень высокое | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 10. | Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации? | Да, материально-техническое обеспечение в учреждении высокое | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 11. | 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 |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 12. | Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий (культурных, досуговых, спортивных и пр.) в учреждении | Очень доволен | Доволен | Скорее доволен, чем нет | Скорее не доволен, чем доволен | Не доволен | Абсолютно не доволен | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 13. | Удовлетворены ли Вы качеством спортивных сооружений (только для учреждений физической культуры и спорта) | Высокое качество | Удовлетворен качеством | Скорее да, чем нет | Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен | Не удовлетворен | Абсолютно не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 14. | С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета | 1. | | | | | | |
| 2. | | | | | | |
| 15. | Что Вас не устраивает в работе учреждения? |  | | | | | | |
| 16. | Вы хотели бы что-то добавить? |  | | | | | | |

При расшифровке показателей в числителе используется "количество лиц, равное сумме разделов = 01 + 02 + 03", в знаменателе - общее количество опрошенных.

Таблица 8

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ 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.

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? | Да, качество оказания услуг очень высокое | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Абсолютно нет | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 2. | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? | Доступны для всех | Доступны | Скорее доступны, чем не доступны | Скорее не доступны, чем доступны | Не доступны | Совсем не доступны | Затрудняюсь ответить |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 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 |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |
| 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? |  | | | | | | |

При расшифровке показателей в числителе используется "количество лиц равное сумме разделов = 01 + 02 + 03", в знаменателе - общее количество опрошенных.

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