Приложение № 3

к протоколу № 1 от 03.09.2013

**Опросный лист персонала Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г.о. Жигулевск»**

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.

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Категория: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в учреждении? (для определения показателя 10) | 01 Да, очень | | 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 ли бы Вы услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | 01 Да, 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. В рамках пилотного проекта при анкетном опросе использовать «стихийную выборку» – 10-30% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)