**Анкета   
 изучения удовлетворенности трудом в БУ КЦСОН "Пенаты"**

Уважаемые коллеги!

Просим Вас ответить на ряд вопросов нашей анонимной анкеты, касающихся Вашей работы в БУ "КЦСОН "Пенаты".

Сопоставление Ваших ответов с мнениями других сотрудников позволит сделать правильные выводы об организации труда в нашем учреждении, о желании наших коллег повысить уровень удовлетворенности наших клиентов.

Конечно, это зависит от искренности, точности и полноты Ваших ответов. Пожалуйста, ознакомьтесь с вопросами и выберите ответ, который Вы считаете наиболее верным и отметьте его каким либо знаком.

1. **Определите, пожалуйста, в какой мере Вас удовлетворяют различные стороны Вашей работы?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Удовлетворен | Скорее удовлетворен чем нет | Затрудняюсь ответить | Скорее не удовлетворен чем удовлетворен | Не удовлетворен |
| Размер заработка |  |  |  |  |  |
| Режим работы |  |  |  |  |  |
| Необходимость решения проблем |  |  |  |  |  |
| Самостоятельность в работе |  |  |  |  |  |
| Соответствие работы личным способностям |  |  |  |  |  |
| Возможность карьерного роста |  |  |  |  |  |
| Санитарно-гигиенические условия |  |  |  |  |  |
| Уровень организации труда |  |  |  |  |  |
| Отношения с коллегами |  |  |  |  |  |
| Отношения с клиентами |  |  |  |  |  |
| Отношения с непосредственным руководителем |  |  |  |  |  |
| Имидж учреждения |  |  |  |  |  |
| Возможность помогать людям |  |  |  |  |  |

2. **Отметьте, пожалуйста, по шкале в какой степени Вы удовлетворены своим трудом ( в процентах).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0% | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% | 100% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**3. В какой степени и как влияют на качество Вашего труда следующие факторы?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Совершенно не влияет | Влияет | | Влияет существенно | | Влияет очень существенно | |
| снижает | повышает | снижает | повышает | снижает | повышает |
| Материальное стимулирование |  |  | |  | |  | |
| Моральное стимулирование |  |  | |  | |  | |
| Меры административного воздействия (поощрения, взыскания) |  |  | |  | |  | |
| Трудовой настрой коллектива |  |  | |  | |  | |
| Экономические нововведения в учреждении |  |  | |  | |  | |
| Общая социально-экономическая ситуация в стране |  |  | |  | |  | |
| Боязнь потерять работу |  |  | |  | |  | |

**4**.**Что побуждает Вас трудиться в настоящее время**?

Заработная плата €⎫

Возможность карьерного роста€⎫

Возможность обучения€⎫

Боязнь, неизвестность, при уходе с работы€⎫

Корпоративная культура и имидж учреждения€⎫

Социальные гарантии (официальное трудоустройство, "белая" заработная плата)€⎫

Благоприятные условия труда€⎫

Стремление «не подвести» непосредственного руководителя€⎫

Стремление максимально помочь клиенту

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ €⎫

**5. Каковы Ваши планы на ближайшие 1-2 года**?

Продолжать работать в той же должности; €⎫

Перейти на более высокую должность; €⎫

Перейти работать в другое структурное подразделение; €⎫

Перейти в другую организацию без смены специальности €⎫

Перейти в другую организацию со сменой специальности €⎫

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ €⎫

**6. Заставляет ли Вас сложившаяся социально-экономическая ситуация искать дополнительные источники дохода?**

Да €⎫ Нет €⎫ Затрудняюсь ответить €⎫

**7. Выберите, пожалуйста, из ниже перечисленных характеристик работы 10 самых важных для Вас?**

Напротив самой важной поставьте цифру 1, менее важной – 2 затем 3,4,5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристика работы | Балл | Балл | Балл |
| Возможность профессионального роста |  | Низкая напряженность труда |  |
| Возможность карьерного роста |  | Благоприятный психологический климат |  |
| Разнообразие работы |  | Возможность общения в процессе работы |  |
| Сложность работы |  | Дружелюбная атмосфера |  |
| Высокая заработная плата |  | Участие в процессе принятия решений в учреждении ( |  |
| Самостоятельность в выполнении работ |  | Престиж профессии |  |
| Благоприятные условия труда |  | Другое |  |

**8. Напишите, пожалуйста, что могло бы повысить Вашу трудовую активность и качество Вашего труда?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Испытываете ли Вы беспокойство, связанное с перспективой потерять работу?**

Да €⎫ Нет €⎫ Затрудняюсь ответить €⎫

**10. Ощущаете ли Вы зависимость оплаты труда от:**

Выполнения задач/количества оказанных услуг €⎫

Уровня Вашей квалификации €⎫

Инициативности и творчества в работе €⎫

Соблюдения норм служебной этики €⎫

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ €⎫

**11. Если у Вас или Ваших коллег по работе возникают недоразумения, конфликты с руководителями, то по каким причинам?**

Стиль управления, грубость с подчиненными €⎫

Некомпетентность руководства €⎫

Невнимательное отношение к нуждам сотрудников

Необоснованное изменение функциональных обязанностей сотрудников €⎫

Несправедливое распределение заработной платы, премий €⎫

Неудовлетворительно распределение отпусков €⎫

Неудовлетворительное обеспечение материалами €⎫

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ €⎫

**12. Имеются ли в Вашем коллективе внутренние резервы для повышения эффективности труда?**

Имеются и значительные €⎫

Имеются незначительные €⎫

Все резервы использованы €⎫

Затрудняюсь ответить €⎫

**13. В чем Вы видите неиспользованные резервы, способствующие повышению эффективности труда?**

В организации труда персонала €⎫

В слабом использовании потенциала сотрудников €⎫

В отсутствии у сотрудников творческой инициативы €⎫

В стиле и методах управления персоналом €⎫

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ €⎫

**14. Постарайтесь, как можно объективнее оценить уровень своей квалификации**

Высокий €⎫ Достаточный для занимаемой должности €⎫ Пока недостаточный €⎫

**15. Владеете ли Вы какой-либо другой специальностью кроме своей основной?**

Да €⎫ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Нет €⎫

**16. Зависит ли результативность и качество Вашей работы от взаимодействия с другими отделениями КЦСОН?**

Полностью €⎫ Частично €⎫ Не зависит €⎫ Затрудняюсь ответить €⎫

**17. Что Вы предложили бы предпринять для повышения удовлетворенности наших клиентов качеством оказания социальных услуг?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**18. Удовлетворены ли Вы качеством своей работы?**

Удовлетворен €⎫ Не удовлетворен €⎫ Затрудняюсь ответить €⎫

**19. Дополнительные предложения**

**Мне нравится работать в Учреждении, потому что**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Мне не нравится работать в Учреждении, потому что** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**20. Ваш пол**: Мужской €⎫ Женский €⎫

**21. Ваш возраст**: 20-30 €⎫   31-40€⎫ 41-50  €⎫ 51-60€⎫ 61-70€⎫

**22. Ваше образование**: Средне общее €⎫ Среднее (начальное) профессиональное €⎫ Высшее €⎫

**23. Стаж работы**: Общий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ По специальности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В нашем учреждении\_\_\_\_\_\_\_\_

**24. Какое у Вас настроение после заполнения анкеты?**

Хорошее € Удовлетворительное € Плохое €