**Анкета для проведения опроса получателей услуг в рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

***Уважаемый участник опроса!***

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности.*

*Ваше мнение очень важно для улучшения работы организаций, которые оказывают образовательные услуги.*

*Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество оказываемых услуг.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не обязательно.*

*Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.*

\* Обязательно

**Ваш возраст** \*

до 25 лет

26-40 лет

41-60 лет

старше 60 лет



**Ваш пол** \*

Мужской

Женский



**1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**

Да, видел

Нет, не видел (переход к вопросу 3)

Затрудняюсь ответить



**2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?**

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)



**4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?**

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить



Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Насколько комфортным для Вас получение услуг в организации?**

Комфортным

Скорее комфортным

Скорее не комфортным

Не комфортным

Затрудняюсь ответить



Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» -укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да

Нет (переход к вопросу 8)



**7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_

**9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?**

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 12)



**11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации – наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?**

Просто

Скорее просто

Скорее сложно

Сложно

Затрудняюсь ответить



Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?**

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить



Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**15. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет

Затрудняюсь ответить



**16. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?**

Мой ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**17. В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать Ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).**

Мой ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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