**[Анкета для опроса граждан о качестве оказания услуг](Анкета%20для%20опроса%20граждан%20о%20качестве%20оказания%20услуг)**

**Анкета**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг учреждением образования**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг ***\_наименование учреждения\_\_*** (далее - учреждение).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг гарантируется.

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет (переход к [вопросу 3](#P87)) |

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет (переход к [вопросу](#P87) 5) |

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет (переход к [вопросу](#P87) 8) |

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет (переход к [вопросу](#P87) 12) |

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

12. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нет |

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

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

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Женский |

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

**[[1]](#endnote-1)**

1. [↑](#endnote-ref-1)