

# Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

## Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы образования.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты.

Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы образования, расположенных на территории Санкт-Петербурга и находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, 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 организациями сферы образования гарантируется.

1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
3	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
4	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложени
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	

<b>5</b>	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
<b>6</b>	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
<b>7</b>	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, 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)?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
<b>8</b>	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
	<input type="checkbox"/> Да, порекомендовал бы	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Нет, не стал бы рекомендовать	
<b>9</b>	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
<b>10</b>	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)	Ваши предложения
	<input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)	
<b>11</b>	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
<b>12</b>	К какой категории респондентов Вы относитесь?	
	<input type="checkbox"/> Обучающийся	
	<input type="checkbox"/> Родитель	
	<input type="checkbox"/> Законный представитель	
	<input type="checkbox"/> Иное	

**Благодарим Вас за участие в опросе!**