

**Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
образовательными организациями Алтайского края**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Алтайского края.

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

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

1. Ваш возраст старше 14 лет?

1. Да
2. Нет (конец опроса)

2. Укажите тип образовательной организации:

1. Дошкольные образовательные организации
2. Общеобразовательные организации
3. Профессиональные образовательные организации
4. Организации дополнительного профессионального образования
5. Организации дополнительного образования
6. Организации дополнительного образования сферы физической культуры и спорта
7. Организации дополнительного образования сферы искусства
8. Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей
9. Частные общеобразовательные организации
10. Частные дошкольные образовательные организации

3. Наименование образовательной организации:

4. Какова Ваша роль в данной образовательной организации?

1. Обучающийся (учащийся школы, интерната, посетитель секции, слушатель курсов, и т.д.)
1. Родитель, законный представитель обучающегося
2. Другое (укажите, что именно) _____

5. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 7)

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

1. Да
2. Нет

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

9. Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (дайте оценку по каждой строке)

Условия	Совсем не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2	3	4
Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2	3	4
Наличие и доступность питьевой воды	1	2	3	4
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	2	3	4
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2	3	4
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	1	2	3	4

Условия	Совсем не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен
Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия	1	2	3	4

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, оказывающих услуги по приему посетителей и предоставлению информации (секретарь в приемной руководителя организации, сотрудники приемной комиссии, методисты и т. д.)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогов, воспитателей?

1. Да
2. Нет

14. Обращались ли Вы когда-либо в данную образовательную организацию дистанционно (дайте ответ по каждой строке)

Способ	Да	Нет
По телефону	1	2
По электронной почте	1	2
Электронный сервис для подачи обращения (жалоб, предложений), получения консультации	1	2
Через раздел «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации	1	2
Через анкету для опроса граждан на сайте	1	2
Другой способ (укажите, какой именно) _____	1	2

- 15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**
1. Да
 2. Нет
- 16. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**
1. Да
 2. Нет
- 17. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочего)?**
1. Да
 2. Нет
- 18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**
1. Да
 2. Нет
- 19. Сколько лет Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) учитесь в данной организации (посещаете секцию, курсы и т.д.)** *(укажите цифрой количество лет, если оно составляет менее года, укажите цифру 0)*
-
- 20. Почему Вы выбрали именно эту образовательную организацию?** *(укажите не более ТРЕХ вариантов ответа)*
1. Это единственная организация в том месте, где мы живем
 2. Я не выбирал(а), меня сюда записали родители (родственники)
 3. Попал(а) сюда случайно
 4. Находится рядом с домом, близко добираться
 5. Рекомендовали друзья, знакомые
 6. Это престижная организация с хорошей репутацией
 7. Понравилась реклама организации (в Интернете, по радио, телевидению и т.д.)
 8. Другое (укажите, что именно) _____
 9. Затрудняюсь ответить
- 21. Согласны ли Вы с утверждением, что в основе будущей жизни человека, доходов и позиции в обществе лежит уровень и объем полученного образования, знания, сформированные навыки и умения?**
1. Да
 2. Нет

22. Почему, на Ваш взгляд, люди отказываются от инвестиций в образование, не прикладывают усилий к получению образования и дополнительных навыков? (укажите не более ТРЕХ вариантов ответа)

1. Образование требует времени
2. Образование стоит денег, причем существуют как прямые расходы (плата за обучение, книги и т.п.), так и альтернативные издержки (так как во время обучения человек не работает или работает с меньшей отдачей)
3. Выгоды от образования нельзя получать немедленно
4. Образование, помимо денежных, требует моральных затрат (так как учиться может быть тяжело или неинтересно, приходится отказаться себе в досуге)
5. Полученные навыки и знания обесцениваются с течением времени
6. В современном мире образование, знания человека не важны для успешной жизни, все определяет экономическое положение семьи
7. Другое (укажите, что именно) _____
8. Затрудняюсь ответить

23. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

24. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

25. Укажите дату Вашего рождения:

день		месяц		год			

26. Ваше образование

1. Основное общее (8–9 классов)
2. Среднее (полное) общее (10–11 классов)
3. Начальное профессиональное (ПУ, ПТУ)
4. Среднее профессиональное (техникум, колледж)
5. Неполное высшее (3 курса ВУЗа)
6. Высшее профессиональное (в том числе два и более высших образования; аспирантура, ординатура; ученая степень)

Благодарим Вас за участие в опросе!