


## ИНСТРУКЦИЯ

по проведению анкетирования получателей услуг в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями Кировской области

 Респондентами могут быть родители обучающихся (законные представители) и сами обучающиеся в возрасте СТАРШЕ 14 лет (в организациях дополнительного образования детей)

Для прохождения до **1 октября 2020** года онлайн-опроса в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Кировской области респондентам необходимо:

1. Пройти по следующей ссылке: <http://panel.simpleforms.ru/5e7cmChCekeePtsZsjOEw>
2. Выбрать тип образовательной организации (*дошкольная образовательная организация, организация дополнительного образования детей*)
3. Выбрать наименование муниципального образования (*на территории которого размещена образовательная организация*)
4. Выбрать наименование образовательной организации
5. Пройти опрос, отмечая подходящие варианты ответов<sup>1</sup>

В конце анкеты на вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации» необходимо ввести предложения. В случае отсутствия предложений необходимо ввести в поле слово «нет».

Результаты опроса будут приняты при появлении на экране  
**«Опрос завершен, спасибо за внимание!»**

Вопросы по организации анкетирования можно задать оператору – ООО «Стратегия».

Контактные телефоны специалистов: Галина Юрьевна, 8-905-108-85-58, Ирина Валерьевна, 8-906-61-99-285.

Электронная почта: 37strategy@mail.ru.

---

<sup>1</sup> После завершения выбора варианта ответа, для перехода к следующему вопросу всегда необходимо нажимать кнопку «Далее»

**Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Кировской области**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Кировской области. 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 необязательно.

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

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

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 3)

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 5)

4. 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

5. 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) и прочие условия)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 8)

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

- 1) Да
- 2) Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, секретариата, приемной комиссии и прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари и прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (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)?

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 12)

11. 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)?

- 1) Да
- 2) Нет

12. 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

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- 1) Мужской
- 2) Женский

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

---