**АНКЕТА**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями Ставропольского края, осуществляющими образовательную деятельность.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит сформировать объективную оценку и улучшить условия осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно). Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

Пожалуйста, укажите наименование организации, в отношении которой Вы оставляете отзыв\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| 1. **Вы видели в помещении образовательной организации стенды с информацией о ее деятельности при посещении?**
 |
|  Да, видел | Нет, не видел (***переход к*** [***вопросу 3***](#Par175)) |
| **2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?** |
|  Удовлетворен |  Скорее удовлетворен |
|  Скорее не удовлетворен |  Не удовлетворен |
|  Затрудняюсь ответить |
|  Если Ваша оценка "**не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен**" - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
|  Информация отсутствует |  Информация изложена слишком мелким шрифтом |
|  Информация не актуальная (устаревшая) |  Слишком большой объем информации размещен на стенде с маленькой площадью |
|  Стенды размещены в отдаленных/ слабоосвещенных зонах |  Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3. Вы пользовались когда-либо официальным сайтом организации в сети "Интернет", чтобы получить информацию о деятельности этой организации?** |
|  Да, пользовался |  Нет, не пользовался (***переход к*** [***вопросу 5***](#Par193)) |
| **4.Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?** |
|  Удовлетворен |  Скорее удовлетворен |
|  Скорее не удовлетворен |  Не удовлетворен |
|  Затрудняюсь ответить |
| Если Ваша оценка **"не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин (что Вас не устраивает/не понравилось): |
|  Информация на сайте не структурирована по разделам | Сайт заблокирован |
| На сайте организации размещена неактуальная информация | На сайте не размещены документы  |
| На сайте не реализована возможность интуитивной навигации |  Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5. Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации:** - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений образовательной организации- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях**?** |
|  Очень хорошо. Выполнены все условия комфортности |  Хорошо. Выполнено более 50% условий комфортности |
|  Плохо |  Очень плохо |
|  Затрудняюсь ответить |
| Если оценка **"плохо" или "очень плохо"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
| В организации отсутствует возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся  | В организации не доступна/находится в труднодоступном месте питьевая вода для получателей услуг |
| В организации отсутствует зона отдыха (ожидания) | В организации плохое санитарное состояние  |
| В организации отсутствуют/ расположены в трудно доступных местах санитарно-гигиенические помещения для получателей услуг | Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** |
|  Да |  Нет (**переход к** [**вопросу 8**](#Par234)) |
| **7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации:**Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:1. - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
4. - наличие сменных кресел-колясок,

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации1. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому**?** |
|  Очень хорошо. Выполнены все условия доступности |  Хорошо. Выполнена более 50% условий доступности |
|  Плохо |  Очень плохо |
|  Затрудняюсь ответить |
| Если оценка **"плохо" или "очень плохо"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
| В организации отсутствуют оборудованные входные групп пандусами/подъемными платформами, отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  | В организации отсутствуют сменные кресла-коляски, отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению  |
| В организации отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  | В организации отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, отсутствует возможность сопровождения инвалида работниками организации, возможность предоставления услуги инвалидам на дому  |
| В организации отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  | Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?** |
|  Очень хорошо |  Хорошо |
|  Плохо  |  Очень плохо |
|  Затрудняюсь ответить |  |
| Если оценка **"плохо" или "очень плохо"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
| Работники организации не выслушивают вопрос обращающегося полностью/перебивают речь гражданина | Работники организации дают пояснения гражданам в резкой форме |
| Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на вопросы граждан | Работники организации не уточняют, как они могут обращаться к обращающемуся (не узнают его имя)  |
|  Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?** |
|  Очень хорошо |  Хорошо |
|  Плохо |  Очень плохо |
|  Затрудняюсь ответить |
|  Если оценка **"плохо" или "очень плохо"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
| Работники организации не выслушивают вопрос обращающегося полностью/ перебивают его речь  | Работники организации дают пояснения гражданам в резкой форме  |
| Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на вопросы граждан  | Работники организации торопят граждан при обращении  |
| Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **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***](#Par284)) |
| **11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее)?** |
|  Очень хорошо | ь Хорошо |
|  Плохо |  Очень плохо |
|  Затрудняюсь ответить |  |
| Если оценка **"плохо" или "очень плохо"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
| Работники организации дают неоднозначные (не исчерпывающие) ответы на обращения  | Работники организации не консультируют граждан по вопросам использования дистанционных форм взаимодействия |
| Работники организации не отвечают оперативно на поступившие по дистанционным каналам запросы | Работники организации не уточняют, как они могут обращаться к обращающемуся (не узнают его имя), дают пояснения гражданам в резкой форме  |
| Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **12. Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию, в которой Вы получали услуги, родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?** |
|  Да |  Нет |
|  Затрудняюсь ответить |  |
| **13. При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения (наличие и понятность навигации в помещении организации - наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие организационные условия оказания услуг)?** |
|  Очень хорошо (очень удобно) |  Хорошо |
|  Плохо (скорее сложно, сложно) |  Очень плохо (очень сложно) |
|  Затрудняюсь ответить |  |
| Если оценка **"сложно", "очень сложно" или "скорее сложно"** - укажите, пожалуйста, одну или несколько причин: |
| В организации отсутствуют навигационные указатели/таблички  | В организации навигационные указатели/таблички размещены в слабоосвещенных местах |
| В организации отсутствуют стенды с указанием условий (включая стоимость) предоставления платных услуг населению  | Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **15. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?** |
|  Удовлетворен |  Скорее удовлетворен |
|  Скорее не удовлетворен |  Не удовлетворен |
|  Затрудняюсь ответить |

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

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

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

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