**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 организации   1. - 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?**

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

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