Приложение 2

к приказу управления образования Администрации города Твери от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анкета****для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями** Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Опрос проводится анонимно.Название населенного пункта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Полное название образовательной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Инструкция:** Обведите кружком подходящий вариант ответа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Варианты ответов** |
| **1. Да** | **0. Нет** |
| 1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?  | 1. Да | 0. Нет **(переход к вопросу 3)** |
| 2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?  | 1. Да | 0. Нет |
| 3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?  | 1. Да | 0. Нет **(переход к вопросу 5)** |
| 4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"? | 1. Да | 0. Нет |
| 5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?  | 1. Да | 0. Нет |
| 6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?  | 1. Да | 0. Нет **(переход к вопросу 8)** |
| 7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации? | 1. Да | 0. Нет |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Варианты ответов** |
| **1. Да** | **0. Нет** |
| 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)? | 1. Да | 0. Нет |
| 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)? | 1. Да | 0. Нет |
| 10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной 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 | 0. Нет **(переход к вопросу 12)** |
| 11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной 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 | 0. Нет |
| 12. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(вопрос не должен быть доступен (задан) для категории получателей образовательных услуг «Воспитанник детского дома»)* | 1. Да | 0. Нет |
| 13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? *(вопрос не должен быть доступен (задан) для категории получателей образовательных услуг «Воспитанник детского дома»)* | 1. Да | 0. Нет |
| 14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации? | 1. Да | 0. Нет |

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной образовательной организации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_16. Ваш пол 1. Мужской 2. Женский17. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(укажите, сколько Вам полных лет)**Благодарим Вас за участие в опросе!* |