

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/5e7cmChCekeePtssZsjOEw>
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 [□](#)

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.

Приложение к инструкции

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)

После завершения выбора варианта ответа, для перехода к следующему вопросу всегда необходимо нажимать кнопку «Далее»