**АНКЕТА**

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да | 1. нет → переход к вопросу №3 |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 1. Нет →переход к вопросу №5 |

**4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да | 1. нет (переход к вопросу №6) |  |

**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения** (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (**справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (**учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да | 1. нет |  |

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Благодарим Вас за участие в опросе!***