

## Инструментарий исследования

### Анкета получателей услуг

Приложение  
к Методике выявления и обобщения мнения  
граждан о качестве условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны  
здоровья, образования, социального  
обслуживания и федеральными  
учреждениями медико-социальной  
экспертизы, утвержденной приказом  
Минтруда России  
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета  
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг  
организациями социальной сферы

#### Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.

В опросе о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам, могут участвовать родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся старше 14 лет.

В опросе о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования и основным программам профессионального обучения, могут участвовать родители (законные представители) обучающихся и сами обучающиеся.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания образовательных услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания образовательных услуг образовательными организациями гарантируется.

Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь (можно выбрать только одну):

Обучающийся;

Родитель (законный представитель) обучающегося;

Если Вы выбрали категории «Обучающийся» и «Воспитанник детского дома», подтвердите, что Вам больше 14 лет:

Да (анкета будет принята в обработку)

Нет

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 2)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

**4.** Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да  
Нет

**5.** Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления 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)?

Да  
Нет

**6.** Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да  
Нет (не учитывается ответ на [вопрос 7](#))

**7.** Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да  
Нет

**8.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да  
Нет

**9.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да  
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)?

Да  
Нет (не учитывается ответ на [вопрос 11](#))

**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)?

Да  
Нет

**12.** Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да  
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)?

Да  
Нет

**14.** Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да  
Нет

**15.** Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16.** Ваш пол

Мужской  
Женский

**17.** Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет).

**Благодарим Вас за участие в опросе!**