Приложение 2

**АНКЕТА**

**по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организации,**

**осуществляющей образовательную деятельность**

**В какую организацию Вы обращались?**

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

**1. В который раз Вы обратились в учреждение за получением образовательных услуг?**

()впервые

() повторно

**2. Как вы оцениваете заочные способы представления информации учреждением (по телефону, e-mail и т.д.)?**

()получение информации заочно полностью удовлетворяет

() получение информации заочное удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Как вы оцениваете очные способы представления информации учреждением (информационные стенды, вывески, указатели)?**

()получение информации очно полностью удовлетворяет

() получение информации очное удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления образовательных услуг?**

() хорошо информирован (а)

() слабо информирован (а)

() не информирован(а)

**5. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления образовательных услуг? Вам здесь комфортно?**

()полностью

() частично

() условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Как Вы оцениваете внешнее обустройство учреждения, предоставляющего образовательные услуги (наличие автомобильной парковки для посетителей, наличие освещения и соблюдение частоты территории вокруг учреждения, наличие пандусов и т.д.)?**

()внешнее обустройство учреждения полностью удовлетворяет

() внешнее обустройство учрежденияне удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?**

() да

() нет

**8. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?**

() да, всегда и в любой ситуации

() скорее, нет

() абсолютно нет

**9. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении?**

()качество обслуживания полностью удовлетворяет

() качество обслуживания не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением образовательных услуг?**

()да

() нет

() пока не знаю