Приложение 2. Анкета получателей услуг

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
2. 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)
2. не удовлетворен(а)

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 качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
1. удовлетворен(а)
2. 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)
2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?
1. да
2. 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)
2. 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)
2. 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)
2. 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)
2. не удовлетворен(а)

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

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

_____

_____

_____

_____

Благодарим Вас за участие в опросе!