

## 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 чистоты территории вокруг учреждения, наличие пандусов и т.д.)?  
 внешнее обустройство учреждения полностью удовлетворяет  
 внешнее обустройство учреждения не 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