

## 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 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