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 учреждениянe 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