

## АНКЕТА

(анкета используется в целях обследования мнения участников образовательного процесса о качестве образовательной деятельности образовательных организаций, заполняется респондентами)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы образовательной организации, в которой Вы, либо Ваш ребенок (дети), учитесь.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1 Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.

1.1 Полнота и актуальность информации об образовательной организации и ее деятельности (полное и сокращенное наименование образовательной организации, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура образовательной организации, в том числе Ф.И.О., должности руководящего состава образовательной организации, ее структурных подразделениях и филиалов (при их наличие), сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы, наличие информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности образовательной организации, о стоимости платных услуг, об антикоррупционных мероприятиях).

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков

(информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна);

отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна);

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

2.1 Уровень комфортности пребывания в образовательной организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений).

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют условия комфортного пребывания в образовательной организации);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (условия комфортности в образовательной организации созданы частично);

отлично, полностью удовлетворен(а) (созданы комфортные условия пребывания в образовательной организации).

2.2. Наличие перечня услуг, предоставляемых образовательной организацией, ограничений по ассортименту услуг, по потребителям услуг, предоставление дополнительных услуг, с указанием их стоимость, предоставление преимущественного права пользования услугами образовательной организации.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно (информация отсутствует);

удовлетворительно (информация размещена частично);

отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью).

2.3. Работа сайта образовательной организации (сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации, наличие электронных каталогов/документов доступных для получения, удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми образовательной организацией посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно;

удовлетворительно;

отлично, полностью удовлетворен(а).

2.4. Транспортная и пешая доступность образовательной организации.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (не соответствует установленным требованиям);

отлично, полностью удовлетворен(а) (соответствует установленным требованиям) предоставлены все условия

для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

3. Время ожидания предоставления услуги.

3.1. Удобство графика работы образовательной организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает (не соответствует потребностям );
- удовлетворительно (соответствует частично)
- отлично, полностью удовлетворен(а) (полностью соответствует потребностям)

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации.

4.1. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, но со значительными недостатками;
- отлично, полностью удовлетворен(а).

4.2. Компетентность работников образовательной организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо, но со значительными недостатками;
- отлично, полностью удовлетворен(а).

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг образовательной организацией в целом.

Выберите один из вариантов ответа:

- неудовлетворительно, не устраивает;
- удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки

полностью устраивает

6. Дополнительные показатели.

6.1. Размещение на стендах информации о перечне предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цены, о достижениях творческих коллективов учащихся и преподавателей, истории школы, лучших учащихся.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует полностью);

Удовлетворительно (информация размещена частично);

полностью устраивает

6.2. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

6.2.1. Наличие пандусов при входе, возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся);

отлично, полностью удовлетворен(а) (соответствуют потребностям, (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда).

6.3. Наличие доски объявлений, содержащей актуальную информацию согласно текущему периоду

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (доска объявлений отсутствует);

удовлетворительно (доска объявлений имеется, но не содержит актуальную информацию)

полностью устраивает (доска объявлений имеется и содержит актуальную информацию).

6.4. Наличие информации в СМИ об организации, мероприятиях и результатах деятельности (в том числе наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий).

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

6.5. Внешнее благоустройство образовательной организации и прилегающей территории (наличие цветочный клумб, декоративных кустарников, деревьев, освещение территории в ночное время).

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.

6.6 Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);

плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);

отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).

6.7. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Выберите один из вариантов ответа:

неудовлетворительно, не устраивает;

удовлетворительно;

в целом хорошо, но есть недостатки;

полностью устраивает.