

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Кол-во отправленных анкет – 304.

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы образования. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы образования, расположенных на территории Санкт-Петербурга и находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы образования гарантируется.

**1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Удовлетворен(а) **286** - 94.08%

Не удовлетворен(а) **18** - 5.92%

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Удовлетворен(а) **291** - 95.72%

Не удовлетворен(а) **13** - 4.28%

**3. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)?**

Удовлетворен(а) **252** - 82.89%

Не удовлетворен(а) **52** - 17.11%

**4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Удовлетворен(а) **291** - 95.72%

Не удовлетворен(а) **13** - 4.28%

**5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Удовлетворен(а) **282** - 92.76%

Не удовлетворен(а) **22** - 7.24%

**6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

Удовлетворен(а) **291** - 95.72%

Не удовлетворен(а) **13** - 4.28%

**7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Удовлетворен(а) **295** - 97.04%

Не удовлетворен(а) **9** - 2.96%

**8. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да, порекомендовал бы **269** - 88.49%

Нет, не стал бы рекомендовать **35** - 11.51%

**9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?**

Удовлетворен(а) **280** - 92.11%

Не удовлетворен(а) **24** - 7.89%

**10. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Удовлетворен(а) **286** - 94.08%

Не удовлетворен(а) **18** - 5.92%

**11. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: 304

**12. К какой категории респондентов Вы относитесь?**

Обучающийся **206** - 67.76%  
Родитель 72 - 23.68%  
Законный представитель **6** - 1.97%  
Иное **20** - 6.58%