**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг организациями образования**

**Уважаемый респондент!**

**Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций образования, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.**

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

1. Проживаете ли Вы в Ненецком автономном округе постоянно? *(Выберите* *1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(Закончить)*

2. К какой возрастной группе Вы относитесь? *(Выберите 1 ответ)*

1. 17 лет и младше *(Закончить)*
2. 18 лет и старше

3. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. *(Выберите 1 ответ)*

1. ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов».
2. ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное».
3. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь».
4. ГБОУ НАО «Средняя школа имени А.А. Калинина с. Нижняя Пёша».
5. ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка».
6. ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара».
7. ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос».
8. ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег».
9. ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино имени Н.Н. Змывалова».
10. ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма».
11. ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино».
12. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное».
13. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос».
14. ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша».
15. ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка».
16. ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка».
17. ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Умка».
18. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига».
19. ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома».
20. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара».
21. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута».
22. ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер».

4. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 6)*

5. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

6. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 8)*

7. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

8. 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 в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

**9. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 11)*

**10. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?** *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

12. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, библиотекари и прочие работники)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

13. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 15)*

14. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

15. Вы лично готовы или нет рекомендовать эту организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

16. Удовлетворены Вы или нет графиком работы этой организации образования? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

17. В целом, удовлетворены Вы или нет условиями оказания услуг в этой организации образования? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

18. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации образования. *(Напишите)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Спасибо за участие в исследовании. В связи с тем, что возможен контроль моей работы организаторами исследования, прошу указать Ваши персональные данные. Заранее приношу извинения за возможный телефонный звонок от организаторов исследования для проверки факта опроса.

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(ФИО респондента)* даю согласие исследовательской организации ООО «ГЭПИЦентр-2» (далее по тексту Центр) на обработку моих персональных данных, указанных в анкете, в целях получения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Ненецкого автономного округа и проведения контроля работы интервьюеров.

Я уведомлен, что Центр является оператором персональных данных в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года. При обработке персональных данных Центр обязуется соблюдать требования применимого законодательства в отношении защиты персональных данных, и, в частности, обеспечить конфиденциальность и защиту персональных данных от несанкционированного доступа и других неправомерных действий.

20. Укажите, пожалуйста, номер телефона, по которому с Вами можно связаться по вопросам оценки качества условий оказания услуг данным учреждением и для проверки факта опроса. *(Напишите)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

21. Укажите, пожалуйста, свой домашний адрес. *(Напишите)*

|  |
| --- |
|  |

**Протокол № 1 Для Образовательных организаций**

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации  |  |
| Дата посещения и адрес, по которому расположена организация |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |

Таблица 1

| №п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на инф. стендах |
| --- | --- | --- |
|  | **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | есть | нет |
| 2. | Информация о режиме, графике работы | есть | нет |
| 3. | Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | есть | нет |
|  | **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 4. | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)  | есть | нет |
|  | **III. Документы (в виде копий)** |  |  |
| 5. | Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | есть | нет |
| 6. | Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | есть | нет |
| 7. | Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями [(законными представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся. | есть | нет |
| 8. | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | есть | нет |
|  | **IV. Образование** |  |  |
| 9. | Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации) | есть | нет |
| 10. | Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | есть | нет |
| 11. | Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\* | есть | нет |
|  | *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:*  |  |  |
| 12. | Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | есть | нет |
|  | **V. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 13. | Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | есть | нет |
|  | **VI. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 14. | Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\* | есть | нет |
|  | **VII. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 15. | Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\* | есть | нет |

**Протокол № 2**

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе
время ожидания предоставления услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации  |  |
| Дата посещения и адрес, по которому расположена организация |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | есть | нет |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации | есть | нет |
|  | наличие и доступность питьевой воды | есть | нет |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |
|  | санитарное состояние помещений организации  | есть | нет |
|  | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) | есть | нет |
|  | доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.) | есть | нет |

**Протокол № 3**

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации  |  |
| Дата посещения и адрес, по которому расположена организация |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |

Таблица 1

**Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | есть | нет |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | есть | нет |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | есть | нет |
|  | наличие сменных кресел-колясок | есть | нет |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |

Таблица 2

**Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | есть | нет |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | есть | нет |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | есть | нет |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению  | есть | нет |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | есть | нет |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | есть | нет |