АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о её деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях?	Да Нет (переход к вопросу 3)	☐ ☐
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении?	Да Нет	☐ ☐
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о её деятельности?	Да Нет (переход к вопросу 5)	☐ ☐
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	Да Нет	☐ ☐
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность питьевой воды в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность получения услуги (по телефону, на официальном сайте организации) и прочие условия)**?**	Да Нет	☐ ☐
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да Нет (переход к вопросу 8)	☐ ☐
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Да Нет	☐ ☐
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, вахтеры и прочие работники)**?**	Да Нет	☐ ☐
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении?	Да Нет	☐ ☐

10. 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)**?**

Да ☐

Нет (переход к вопросу 12) ☐

11. 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)**?**

Да ☐

Нет ☐

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора)?

Да ☐

Нет ☐

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

Да ☐

Нет ☐

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации культуры?

Да ☐

Нет ☐

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации культуры:

_____

_____

_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской ☐

Женский ☐

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

_____

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

_____