**Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Оцениваемое учреждение** |  |
| **Дата оценки** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**1. 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 3, вопрос 2 пропускается**) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет (**переход к вопросу 5, вопрос 4 пропускается**) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

**5. 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)***?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет (**переход к вопросу 8, вопрос 7 пропускается**) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** *(справочной, кассы и прочие работники)***?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. 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*)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет (**переход к вопросу 12, вопрос 11 пропускается**) |

**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*)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |

***Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:***

**16. Ваш пол**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Мужской | 2. Женский |

**17. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(укажите, сколько Вам полных лет)*

**Благодарим Вас за участие в опросе! Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайтах mos.ru и bus.gov.ru**