**Анкета**

**(изучение мнения населения для независимой оценки качества**

**оказания услуг организациями культуры)**

Наименование учреждения **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Мнение получателей услуг *(галочка, напротив выбранного ответа)* | Баллы*(заполняет оператор)* |
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 2 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 3 | Наличие дополнительных услуг и доступности их получения | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 5 | Удобство графика работы организаций культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 6 | Доступность услуг для лиц сограниченными возможностями здоровья |  |
| 6.1 | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | Да |  |  |
| Нет |  |  |
| 6.2 | Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов *(оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)* | Да |  |  |
| нет |  |  |
| 6.3 | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | Да |  |  |
| Нет |  |  |
| 6.4 | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | Да |  |  |
| Нет |  |  |
| 6.5 | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам *(дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)* | Да |  |  |
| Нет |  |  |
| 7 | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 8 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 9 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 10 | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 11 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 12 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 13 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |
| 14 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает |  |  |
| В целом хорошо |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |  |
| Плохо, много недостатков |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |  |

* В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос.

Пожелания и предложения:

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