**АНКЕТА**

**опроса получателей услуг – физических лиц**

**для анализа и оценки качества оказания услуг**

**Канским краеведческим музеем (далее-Музей)**

**Уважаемый посетитель музея!**

С целью анализа и оценки качества оказания услуг, предоставляемых Канским краеведческим музеем, в составе которого имеется выставочный зал, просим Вас заполнить анкету.

Для этого необходимо отметить наиболее понравившийся вам ответ, любым, удобным для вас способом (подчеркнуть, обвести кружком, либо написать «ДА». «НЕТ»). Баллы проставлять не надо. Это графа заполняется членами Общественного совета.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ в Приказе**  **288** | **Показатели** | **ответы** | **Баллы для оценки качества** |
| **1** | **Открытость и доступность информации о Музее** |  |  |
| 1.1 | Как вы оцениваете оперативность информирования о предстоящих выставках, экспозициях, экскурсиях и др. мероприятиях, организуемых в учреждении? | 1.Информация доступна.  2.Информации нет вообще.  3.Узнаю о проводимых мероприятиях только после их проведения. | От 0 до3 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| 2.1 | Как вы оцениваете комфортность пребывания в музее, в т.ч.:  - наличие сотрудников, всегда готовых рассказать о музее:  -наличие мест для отдыха:  -качество обслуживания в гардеробе:  -чистота в помещении:  -удобство бытовой комнаты | 1. Чувствую себя комфортно, всегда нахожу возможность получить необходимую информацию. Условиями доволен.  2. Не всегда могу воспользоваться услугами экскурсовода. Негде отдохнуть и воспользоваться бытовой комнатой.  3. Нахождение в музее не доставляет мне удовольствия из-за отсутствия необходимых комфортных условий. | От0до3: |
| 2.2 | Часто ли вы пользуетесь дополнительными услугами, предоставляемыми Музеем:  -являетесь ли вы участником интерактивных игр?  -являетесь ли вы участником театрализованных мероприятий?  -пользовались ли вы услугами аудиогида?  -сколько раз вы посещали выставки народных умельцев? | Да\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_  Да\_\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_  Да\_\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_  Да\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_\_  Ни разу\_\_\_\_\_\_\_\_\_  1,2,3раза\_\_\_\_\_\_\_\_ | От 0 до 5 |
| 2.3 | Стоимость услуг:  -удовлетворяет ли вас стоимость услуг, предлагаемых Музеем?  -соответствует ли стоимость услуги ее качеству? | Да\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_\_  Да\_\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_ | От 0 до 5 |
| 2.4 | Обеспечение безопасности согласно заключенных контрактов:  -наличие тревожной кнопки, плакатов о терроризме;  - медицинское сопровождение (наличие аптечки);  - техника безопасности (наличие огнетушителей, противогазов и т.д. | Да нет | От 0 – 5 |
| **3** | **Пешеходная доступность музея и время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Как вы считаете, в удобном ли для Вашего посещения месте находится Музей в г.Канске? | Да\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Нет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | От 0 до5 |
| 3.2 | Удобный ли для вас график работы Музея? | Да\_\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_ | От 0 до 5 |
| 3.3 | Будут ли у вас предложения по изменению графика работы Музея? | Если «Да», то какой:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Нет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | От 0 до 5 |
| **4** | **Качество приема посетителей музея** |  |  |
| 4.1 | Внимателен ли был персонал к Вам? Вежливо ли вас встретили, все показали, объяснили, проводили к выходу? | Да\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Нет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | От0 до 8 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг Музеем** |  |  |
| 5.1 | Удовлетворены ли вы качеством оказанных услуг? | Да\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Нет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | От 0 до 11 |
| 5.3 | Оцените качество проведенной экскурсии | Оцениваю: на «5»  на «4»  на «3»  на «2»  на «1» | От 0 до4 |
| 5.4 | Оцените материально-техническое обеспечение музея | Оцениваю: на «5»  на «4»  на «3»  на «2»  на «1»  не могу оценить самостоятельно | От 0-6 |

Дата проведения анкетирования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо за участие!