**Анкета**

**получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг**

 **в организациях культуры**

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

наименование организации культуры

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.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Ваш возраст*** до 25 лет
* 26-40 лет
* 41-60 лет
* старше 60 лет
 | **Ваш пол*** Мужской
* Женский
 |

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

Да, видел

Нет, не видел (переход к вопросу 3)

Затрудняюсь ответить

1. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

З. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»?

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

1. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:*

1. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?

Комфортным

Скорее комфортным

Скорее не комфортным

Не комфортным

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» -укажите, пожалуйста, причину:*

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

Да

Нет *(переход к вопросу 9)*

1. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

1. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с

посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

1. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

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

Да, пользовался

Нет, не пользовался *(переход к вопросу 13)*

1. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

1. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

1. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

1. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли 6ы Вы ее рекомендовать, если 6ы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

**Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данной организации культуры** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_