

**Приложение 2
к приказу управления
культуры области
от 31.10.2018 г. № 339**

**Анкета для изучения мнения получателей услуг
в учреждениях культуры**

Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждением культуры, в которой Вы являетесь получателем услуг.
Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайтах bus.gov.ru и narod-expert.ru в разделе «Независимая оценка».

1. При посещении учреждения культуры Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях учреждения (стенды, инфоматы и др.)?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 3*)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

3. Перед посещением учреждения культуры Вы заходили на официальный сайт учреждения?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в учреждении культуры?

- 1) Полностью удовлетворен (а) (*переходите к вопросу 7*)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

6. Укажите, что именно Вас не удовлетворяет?

- 1) Отсутствие свободных мест ожидания
- 2) Отсутствие питьевой воды
- 3) Состояние санитарно-гигиенических помещений
- 4) Санитарное состояние помещений учреждения
- 5) Отсутствие навигации внутри организации
- 6) Другое (укажите) _____

7. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

9. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

10. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации культуры?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

12. Оцените общую удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен(а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен(а)
- 4) Не удовлетворен

13. Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым?

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

Благодарим за участие в опросе!