

Анкета опроса получателей услуг

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование учреждения культуры	
Дата опроса	
Населенный пункт	Адрес учреждения

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг учреждений культуры. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения. Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

- 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)
- 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)
- 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. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры?**
 - 1) Да
 - 2) Нет
- 6. Что именно Вас не удовлетворяет? (любое количество ответов)**
 - 1) Отсутствие свободных мест ожидания (комфортной зоны отдыха, ожидания)
 - 2) Отсутствие и/или непонятность навигации внутри учреждения;
 - 3) Отсутствие или недоступность питьевой воды;
 - 4) Отсутствие или недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 - 5) Санитарное состояние помещений учреждения;
 - 6) Отсутствие возможности бронирования услуги/недоступность записи на получение услуг (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).
- 7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
 - 1) Да
 - 2) Нет (переход к вопросу 9)
- 8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**
 - 1) Да
 - 2) Нет
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации,**

обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и прочее работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

- 1) Да
- 2) Нет

11. 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 прочее.)?

- 1) Да
- 2) Нет (переход к вопросу 13)

12. 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

13. 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

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

- 1) Да
- 2) Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

- 1) Мужской
- 2) Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)