

**Анкета для изучения мнения получателей услуг
дома культуры или клубного учреждения, библиотеки,
музея или мемориального комплекса, театра**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры в Чувашской Республике.

Ваше мнение очень важно для улучшения работы организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество условий, оказываемых организациями культуры, услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры Чувашской Республики гарантируется.

Наименование учреждения, в котором Вам была предоставлена услуга:

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности учреждения при её посещении?
- Да, видел
 - Нет, не видел (переход к вопросу 3)
 - Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещённой на информационных стендах?
- Очень хорошо
 - Хорошо
 - Плохо
 - Очень плохо
 - Затрудняюсь ответить.
 - Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:
-

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет»?
- Да, пользовался
- Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на её официальном сайте?
- Удовлетворён
 - Скорее удовлетворён
 - Скорее не удовлетворён
 - Не удовлетворён
 - Затрудняюсь ответить.
 - Если оценка «не удовлетворён» или «скорее не удовлетворён» - укажите, пожалуйста, причину:
-

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в учреждении?
- Комфортным
 - Скорее комфортным
 - Скорее не комфортным
 - Не комфортным
 - Затрудняюсь ответить.
 - Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» - укажите, пожалуйста, причину:
-

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

- Да
- Нет (переход к вопросу 8)

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

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

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

8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?

- Очень хорошо
 - Хорошо
 - Плохо
 - Очень плохо
 - Затрудняюсь ответить
 - Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:
-

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые непосредственно оказывают услуги?

- Очень хорошо
 - Хорошо
 - Плохо
 - Очень плохо
 - Затрудняюсь ответить
 - Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:
-

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (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 12)

11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?

- Очень хорошо
 - Хорошо
 - Плохо
 - Очень плохо
 - Затрудняюсь ответить
 - Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:
-

12. При посещении учреждения, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации культуры- наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?

- Просто
- Скорее просто
- Скорее сложно
- Сложно
- Затрудняюсь ответить
- Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:

13. Как Вы оцениваете удобство графика работы учреждения?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить
- Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

14. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить
- Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

15. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить.

16. Ваши предложения и пожелания по улучшению качества предоставления услуг?
