**АНКЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ Г. ДЗЕРЖИНСКА**

**МБУК «Дзержинский краеведческий музей»**

(наименование учреждения)

**Уважаемые жители г. Дзержинска! Предлагаем Вам принять участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры. Для этого Вам необходимо заполнить предлагаемую анкету. Оцените качество оказания услуг организации и поставьте баллы по каждому показателю.**

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |

**2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |

**3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |

**4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |

**5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, очень удобно  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5 |  |
| Плохо, много недостатков  | 2,5 |  |
| Совершенно не удобно  | 0 |  |

**6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Варианты ответа** |
| 6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски  | да | нет |
|  |  |
| 6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)  | да | нет |
|  |  |
| 6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации  | да | нет |
|  |  |
| 6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами  | да | нет |
|  |  |
| 6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)  | да | нет |
|  |  |

**7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много нарушений  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается  | 0 |  |

**8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения  | 5 |  |
| Плохо, много нарушений  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются  | 0 |  |

**9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно  | 5 |  |
| Плохо  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно  | 0 |  |

**10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно  | 5 |  |
| Плохо  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно  | 0 |  |

**11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения  | 5 |  |
| Плохо, много недостатков  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает  | 0 |  |

**12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Баллы | Оценка качества |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения  | 5 |  |
| Плохо, много недостатков  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает  | 0 |  |

**13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения  | 5 |  |
| Плохо, много недостатков  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает  | 0 |  |

**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Баллы** | **Оценка качества** |
| Отлично, все устраивает  | 10 |  |
| В целом хорошо  | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения  | 5 |  |
| Плохо, много недостатков  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает  | 0 |  |