**АНКЕТА**

**получателя услуг (законного представителя)**

**по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры на территории городского округа город Дзержинск Нижегородской области**

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

наименование организации

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий услуг организациями культуры в г.Дзержинск Нижегородской области.

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** |  | |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| 1. | При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | Да | Нет (переход к вопросу 3) |
| 2. | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | Да | Нет |
| 3. | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? | Да | 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» | Да | Нет |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг<1>** | | | |
| 6. | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий, предоставления услуг в организации:  - наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличием и понятностью навигации внутри организации;  - доступностью питьевой воды;  - наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарным состоянием помещений организаций;  - возможностью бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | Да | Нет |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| 7. | Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности, ограниченные возможности здоровья? | Да | Нет  (переход к вопросу 9) |
| 8. | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровьяв организации? | Да | Нет |
| **IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации<1>** | | | |
| 9. | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями об услугах при непосредственном обращении в организацию (администрация, секретариат, технический персонал и пр.)? | Да | Нет |
| 10. | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (руководители творческих коллективов, библиотекари, экскурсоводы, и пр.)? | Да | 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 прочие.)? | Да | Нет  (переход к вопросу 13) |
| 12. | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия? | Да | Нет |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг<1>** | | | |
| 13. | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | Да | Нет |
| 14. | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг: графиком работы организации, отдельных специалистов и пр; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | Да | Нет |
| 15. | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | Да | Нет |
| 16. | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: | | |

<1> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.