**Анкета**

**по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг**

**в учреждении культуры (клубы, библиотеки, ДК, киноучреждение)**

Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нашего учреждения. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе. Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку» учреждения (необходимый пункт выделите галкой).

**1.Оцените соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:**

1. На информационных стендах в помещении организации;
2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «интернет».

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Как вы оцениваете обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:**

1. Наличие номеров телефона;
2. Электронной почты;
3. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
4. Электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам;

* отсутствуют
* один дистанционный способ взаимодействия
* два дистанционных способа взаимодействия
* три дистанционных способа взаимодействия
* четыре дистанционных способа взаимодействия

**3. Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Оцените комфортность условий для предоставления услуг:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
2. Наличие и понятность навигации внутри организации;
3. Доступность питьевой воды;
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги);
5. Санитарное состояние помещений организаций;
6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

* отсутствуют
* наличие одного условия
* наличие двух условий
* наличие трех условий
* наличие четырех условий
* наличие пяти и более условий

**5. Удовлетворены ли вы комфортностью предоставления услуг**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**6. Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?**

* да
* нет

**7. Пожалуйста, укажите, какие меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов реализованы в организации:**

1. Оборудованные входные группы пандусами/подъемными платформами;
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
3. Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
4. Сменные кресла-коляски;
5. Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

|  |
| --- |
| * отсутствуют условия доступности для инвалидов |
| * наличие одного условия | |
| * наличие двух условий | |
| * наличие трех условий | |
| * наличие четырех условий * наличие пяти условий | |

**8. Пожалуйста, укажите, какие именно условия доступности для инвалидов реализованы в организации, позволяющие им получать услуги наравне с другими:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «интернет» для инвалидов по зрению;
5. Наличие и компетентность сопровождающего персонала прошедшего необходимое обучение (возможности сопровождения работниками организации);
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

* отсутствуют
* наличие одного условия
* наличие двух условий
* наличие трех условий
* наличие четырех условий
* наличие пяти и более условий

**9. Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**10. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры, вахтеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**11. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?**

* точно порекомендую
* скорее порекомендую
* затрудняюсь ответить
* скорее не порекомендую
* точно не порекомендую

**14. Насколько вас в целом устраивает график работы организации?**

* отлично, очень удобно
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* совершенно неудобно

**15. Насколько вы в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации**

* отлично, все устраивает
* в целом хорошо
* удовлетворительно, незначительные недостатки
* плохо, много недостатков
* неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**16. Укажите, пожалуйста, ваш возраст:**

* 14-30
* 31-45
* 46-55
* старше 55 лет

**Ваши предложения (пожелания) для улучшения качества условий оказания услуг нашим учреждением:**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Спасибо за участие!**

**Заполненную анкету необходимо отправить на электронную почту** [**Zai.kultura@mail.ru**](mailto:Zai.kultura@mail.ru) **с пометкой «НОК»**