**АНКЕТА**

потребителя услуг

**Уважаемый участник  опроса!**

**Общественный совет при министерстве культуры Архангельской области проводит анонимный опрос с целью изучения мнения потребителей о качестве предоставляемых учреждениями культуры услуг. Ваше мнение очень важно!**

**Просим Вас уделить несколько минут и честно ответить на представленные вопросы об учреждении**

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

наименование учреждения

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

наименование обособленного структурного подразделения (при наличии)

Пожалуйста, выберите один вариант ответа в каждом вопросе. Обведите его кружком.

|  |
| --- |
| **1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**  |
| 10 баллов – отлично, все устраивает  | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки  |  |
| **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |
| 10 баллов – отлично, все устраивает  | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки  |  |
| **3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ**  |
| 10 баллов – отлично, все устраивает  | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки  |  |
| **4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)**  |
| 10 баллов – отлично, все устраивает  | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки  |  |
| **5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, очень удобно | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки  |  |
| **6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**  |
| ***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 – 2 балла; нет – 0 баллов  |
| ***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 – 2 балла; нет – 0 баллов  |
| ***6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации*** Да – 2 балла; нет – 0 баллов  |
| ***6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами*** Да – 2 балла; нет – 0 баллов  |
| ***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 – 2 балла; нет – 0 баллов  |
| **7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо, много нарушений |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не соблюдается |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные нарушения  |  |
| **8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо, много нарушений |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не соблюдается |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные нарушения  |  |
| **9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно |
| 6 баллов – удовлетворительно |  |
| **10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно |
| 6 баллов – удовлетворительно |  |
| **11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| **12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| **13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| **14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**  |
| 10 баллов – отлично, всё устраивает | 4 балла – плохо, много недостатков |
| 8 баллов – в целом хорошо | 2 балла – неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| 6 баллов – удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| **15. ПОРЕКОМЕНДОВАЛИ БЫ ВЫ ПОСЕТИТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ СВОИМ БЛИЗКИМ, ДРУЗЬЯМ, ЗНАКОМЫМ?** |
| 1. Точно порекомендовал бы
2. Скорее порекомендовал бы
3. Скорее не порекомендовал бы
 | 1. Точно не порекомендовал бы
2. Затрудняюсь ответить
 |
| **16. ЖЕЛАЛИ БЫ ВЫ ЧАЩЕ ПОСЕЩАТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ?** |
| 1. Точно да
2. Скорее да
3. Скорее нет
 | 1. Нет
2. Затрудняюсь ответить
 |
| **Если Вы хотели бы чаще посещать учреждение, ответьте, пожалуйста, на вопрос 17** |
| **17. ЧТО ВАМ МЕШАЕТ ЧАЩЕ ПОСЕЩАТЬ ДАННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ?** |
| 1. Нехватка времени
2. Отдаленность учреждения от дома
3. Режим работы учреждения
4. Недостатки в работе учреждения
 | 1. Другое (запишите)
 |
| **НАПИШИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, СВОИ ПОЖЕЛАНИЯ И ЗАМЕЧАНИЯ К РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

 **Просим Вас оставить общую информацию о себе для статистики:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ваш пол**: 1. М 2. Ж | **Вы являетесь**1. потребителем услуги2. родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг |
| **Ваш возраст:**19-29 лет30-39 лет | 40-49 лет50-59 лет60 лет и старше | **Образование:**1.Высшее2.Среднее специальное3. Полное (общее) среднее | 4.Неполное среднее5.Начальное |

**Большое спасибо за участие в анкетировании!!!**