**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 услуги  2. родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг | |
| **Ваш возраст:**  19-29 лет  30-39 лет | 40-49 лет  50-59 лет  60 лет и старше | **Образование:**  1.Высшее  2.Среднее специальное  3. Полное (общее) среднее | 4.Неполное среднее  5.Начальное |

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