**АНКЕТА**

**оценки качества оказания услуг**

**(*оценка культурно-досуговых учреждений*)**

Здравствуйте! Мы благодарим Вас за участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, Вы поможете не только выявить проблемные места
в деятельности учреждений, но и улучшить качество оказываемых учреждениями культуры услуг населению.

Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберете и отметьте один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

**Ваш пол:**

1.     женский 2.     мужской

**Ваш возраст:**

1.    18-24 года 3.    36-49 лет

2.    25-35 лет 4.    50-60 лет 5. 61 год и старше

**В настоящее время Вы:**

1.    работаете

2.    учитесь в ВУЗе, ССУЗе

3. находитесь на пенсии

4. находитесь в декрете, в отпуске по уходу за ребенком

5. временно не работаете

**Ваше образование:**

1.    Неполное среднее 4.    Незаконченное высшее

2. Среднее 5. Высшее

3. Среднее специальное

**Укажите муниципальное образование Самарской области, в котором расположено оцениваемое Вами учреждение культуры:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Укажите наименование учреждения:** ­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ** (наличие информации о деятельности учреждения: режиме работы, наличии действующих культурно-досуговых формированиях, услугах, стоимости дополнительных услуг, предстоящих культурно-досуговых (культурно-массовых) мероприятиях и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** (удобство расположения, эстетичность и чистота помещений, наличие гардероба, удобство помещений для занятий культурно-досуговых формирований, температурный режим, наличие рекреационных зон, санитарно-гигиенических помещений и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ** (предоставление в пользование сценических костюмов, бутафории и иного реквизита, изготовление копий на бумажных и электронных носителях, прокат музыкальных инструментов, видео- и киноаппаратуры, аудиовизуального, светотехнического оборудования, организация фотосессий и видеосъемки, изготовление и реализация сувенирных изделий, изделий народных промыслов, организация юбилеев и праздников по запросу сторонних лиц и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

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

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, очень удобно

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Совершенно не удобно

**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

1. Да

2. 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.)

1. Да

2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала в учреждении и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. 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)

1. Да

2. Нет

**7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ** (соответствие установленному графику работы и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные нарушения

4.     Плохо, много нарушений

5.     Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ** (своевременное проведение мероприятий, систематическая работа культурно-досуговых формирований
и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные нарушения

4.     Плохо, много нарушений

5.     Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

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

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно

4.     Плохо

5.     Неудовлетворительно

**10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** (профессиональное мастерство, грамотность, коммуникабельность сотрудников культурно-досугового учреждения)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно

4.     Плохо

5.     Неудовлетворительно

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

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** (оборудование, мебель, технические средства и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»** (наличие информации на сайте о деятельности учреждения: режиме работы, действующих культурно-досуговых формированиях, услугах, стоимости дополнительных услуг, предоставляемых льготах, планируемых мероприятиях, отчеты о деятельности, достижениях коллективов учреждения и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** (буклетов, афиш и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает