

Приложение 2 Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг в сфере культуры

Здравствуйте! Мы благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий 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 один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации:

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, хорошо ориентироваться в организации и т. д.)

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

4) Имеете ли Вы статус инвалида?

1. да 2. нет → переход к вопросу № 6

5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (опрашиваются получатели услуг – инвалиды)?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

7) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да 2. нет 3. пока не знаю

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. полностью удовлетворен(а) 2. частично удовлетворен(а) 3. не удовлетворен(а)

12) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

—

13) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

—

Благодарим Вас за участие в опросе!