**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (по месту оказания услуг)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты (заполняет оператор)** |  |
| **Сфера культуры** | **код 1** |
| **Наименование муниципального образования / населенного пункта** |  |
| **Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения** |  |
| **Метод опроса** | **1- Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях** |
| **Дата опроса** |  |

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе министерства культуры Мурманской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения. Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Вопросы уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

1. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
2. Полностью удовлетворен
3. Скорее удовлетворен
4. Скорее не удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен
6. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
7. Полностью удовлетворен
8. Скорее удовлетворен
9. Скорее не удовлетворен
10. Полностью не удовлетворен
11. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)**
12. Полностью удовлетворен
13. Скорее удовлетворен
14. Скорее не удовлетворен
15. Полностью не удовлетворен
16. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
17. Полностью удовлетворен
18. Скорее удовлетворен
19. Скорее не удовлетворен
20. Полностью не удовлетворен
21. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)**
22. Полностью удовлетворен
23. Скорее удовлетворен
24. Скорее не удовлетворен
25. Полностью не удовлетворен
26. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
27. Полностью удовлетворен
28. Скорее удовлетворен
29. Скорее не удовлетворен
30. Полностью не удовлетворен
31. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (показатель 4.3.1)**
32. Полностью удовлетворен
33. Скорее удовлетворен
34. Скорее не удовлетворен
35. Полностью не удовлетворен
36. **Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
37. Да, порекомендовал бы
38. Нет, не стал бы рекомендовать.
39. **Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)**
40. Полностью удовлетворен
41. Скорее удовлетворен
42. Скорее не удовлетворен
43. Полностью не удовлетворен
44. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)**
45. Полностью удовлетворен
46. Скорее удовлетворен
47. Скорее не удовлетворен
48. Полностью не удовлетворен
49. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**

|  |
| --- |
|  |