Приложение 2

**Анкета**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. **Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении/на территории организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступна полная актуальная информация об организации и ее деятельности | Доступна необходимая общая информация об организации | Недостаточно информации об организации и ее деятельности | Отсутствует информация об организации и ее деятельности |

1. **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, в помещении / территории организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Оцените обеспечение комфортных условий пребывания в организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Параметры комфортных условий* | **да** | **нет** |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) |  |  |
| наличие и понятность навигации внутри организации |  |  |
| наличие и доступность питьевой воды |  |  |
| наличие санитарно-гигиенических помещений и их и удовлетворительное состояние |  |  |
| санитарное состояние помещений организаций |  |  |
| возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  |  |

1. **Удовлетворены ли Вы комфортностью условий пребывания в организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Оцените оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Параметры оборудования* | **да** | **частично** | **нет** |
| -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами |  |  |  |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |  |  |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |  |  |
| - наличие сменных кресел-колясок |  |  |  |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |  |  |

1. **Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Параметры обеспечения* | **да** | **частично** | **нет** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |  |  |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |  |  |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |
| - компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |  |  |  |

1. **Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да \_\_\_\_\_\_\_

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

Нет \_\_\_\_\_\_(перейдите к [вопросу 9](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72008574/#10009))

1. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры, обслуживающий персонал и прочее) при непосредственном обращении в организацию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры своим родственникам, знакомым**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да, обязательно | Скорее да, чем нет | Нет |

1. **Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры и др.)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Удовлетворены ли Вы качеством условий оказания услуг организацией культуры в целом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворяет полностью | Удовлетворяет | Не удовлетворяет |

1. **Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

1. **Ваш пол**

мужской женский

1. **Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (укажите, сколько Вам полных лет)

**Благодарим Вас за участие в опросе!**