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

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта_____
Полное название организации культуры _____
_____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

Вопрос	Варианты ответов	
	1. Да	**0. Нет**
1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 3)**
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	1. Да	0. Нет
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 5)**
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	1. Да	0. Нет
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?	1. Да	0. Нет
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 8)**
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	1. Да	0. Нет
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, и прочие работники)	1. Да	0. Нет
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)	1. Да	0. Нет
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	1. Да	0. Нет **(переход к вопросу 12)**
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	1. Да	0. Нет
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	1. Да	0. Нет
13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее))?	1. Да	0. Нет
14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	1. Да	0. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____
_____
_____
_____

16. Ваш пол: 1. Мужской 2. Женский

17. Ваш возраст _____ *(укажите, сколько Вам полных лет)*

Благодарим Вас за участие в опросе!