Название учреждения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начало формы

Когда вам была предоставлена услуга? Дата:\_\_\_\_\_\_\_

**Уважаемый посетитель!**

*Просим Вас внимательно ознакомиться с анкетой и ответить на поставленные вопросы. В каждом вопросе можно выбрать* ***только один*** *вариант ответа или* ***пропустить вопрос***

|  |
| --- |
| 1. **Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (информационные стенды, афиши, объявления и т.п.)** |
| Отлично, все устраивает |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и качестве ее представления |
| Плохо, много недостатков |
| Неудовлетворительно, совершенно невозможно узнать информацию о работе организации |
| 1. **Насколько комфортно Вам было в организации?** |
| Отлично, в учреждении очень комфортно |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, есть отдельные недостатки |
| Плохо, много недостатков |
| Неудовлетворительно, в учреждении очень не комфортно |
| **3. Как Вы оцениваете разнообразие и уровень оказания дополнительных услуг организацией культуры (буфетное обслуживание, полиграфия, фотоуслуги и т.п.)?** |
| Отлично, услуги разнообразны и доступны по цене и ассортименту |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в ценовой доступности и перечне услуг |
| Плохо, перечень услуг весьма ограничен, и они недоступны по цене |
| Неудовлетворительно, дополнительных услуг учреждение не оказывает |
| **4. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации культуры, в том числе с помощью мобильных устройств (инфо-киоск, бронирование и покупка билетов)?** |
| Отлично, все устраивает |
| В целом хорошо |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки |
| Плохо, много недостатков |
| Неудовлетворительно, организация вообще не располагает электронными сервисами |
| **5. Насколько удобен для Вас график работы организации культуры?** |
| Отлично, очень удобно |
| В целом хорошо, удобно |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки |
| Плохо, много недостатков в расписании работы |
| Неудовлетворительно, очень неудобно |
| **6. Оцените, насколько соблюдается режим работы организации** |
| Отлично, режим соблюдается полностью |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, допускаются отдельные нарушения в соблюдении графика работы организации |
| Плохо, много нарушений в соблюдении графика работы организации |
| Неудовлетворительно, организация работает не по утвержденному графику |
| **7. Оцените, насколько соблюдаются сроки предоставления услуги организацией культуры (соблюдение времени начала концерта или мероприятия, работы клубных формирований, время, потраченное на приобретение билета)** |
| Отлично, все устраивает |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, допускаются незначительные нарушения времени начала мероприятий |
| Плохо, много нарушений в соблюдении времени начала мероприятий, работы клубных формирований, приобретении билета |
| Неудовлетворительно, заявленные время начала мероприятий, работы клубных формирований вообще не соблюдаются |
| **8. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников организации** |
| Отлично, все устраивает |
| В целом хорошо, персонал в большинстве своем вежлив и доброжелателен |
| Удовлетворительно, отдельные сотрудники допускают нарушения и бывают не сдержаны в отношении посетителей организации |
| Плохо, многие сотрудники организации проявляют несдержанность и недоброжелательность к посетителям |
| Неудовлетворительно, персонал организации груб и недоброжелателен |
| **9. Как Вы оцениваете в целом компетентность сотрудников организации** |
| Отлично, сотрудники организации – высокие профессионалы своего дела |
| В целом хорошо, большинство сотрудников являются хорошими специалистами |
| Удовлетворительно, отдельные сотрудники плохо справляются со своей работой |
| Плохо, большинство сотрудников плохо справляется со своей работой |
| Неудовлетворительно, в организации вообще отсутствуют те работники, которых можно назвать специалистами своего дела |
| **10. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры** |
| Отлично, все устраивает |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки |
| Плохо, много недостатков |
| Неудовлетворительно |
| **11. Оцените, насколько организация оснащена необходимым материально-техническим обеспечением** |
| Отлично, в организации есть современная мебель и необходимое оборудование, выполнены ремонтные работы |
| В целом организация хорошо оснащена мебелью и необходимым оборудованием, в неплохом состоянии находятся помещения |
| Удовлетворительно, часть мебели и оборудования устарели, отдельные помещения нуждаются в ремонте |
| Плохо, мебель, оборудование и помещения значительно устарели |
| Неудовлетворительно, здание и интерьеры содержатся в плачевном состоянии |
| **12. Насколько довольны Вы полнотой и качеством информации о деятельности организации культуры, размещенной на ее сайте в сети «Интернет»** |
| Отлично, все устраивает: сайт организации информативен, интересен и постоянно обновляется |
| В целом все хорошо |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и ее разнообразии |
| Плохо, на сайте организации практически отсутствует информация о ее деятельности |
| Неудовлетворительно, совершенно невозможно найти информацию о работе организации на ее сайте в сети Интернет |
| **13.Оцените качество и содержание полиграфических материалов организации (буклеты, программки и т.д.)** |
| Отлично, все устраивает |
| В целом хорошо |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в оформлении полиграфических материалов и их содержании |
| Плохо, полиграфические материалы оформлены очень скромно и не интересны по содержанию |
| Неудовлетворительно, полиграфические материалы отсутствуют |

**Уважаемый посетитель!**

**Если Вы является инвалидом или родителем (законным представителем) ребенка-инвалида, то убедительно просим Вас ответить на следующие вопросы, если нет, то благодарим Вас за участие в анкетировании – оно окончено**

|  |
| --- |
| ***Обеспечена ли перед входом в организацию культуры возможность высадки инвалида из транспортного средства и посадки в него, в том числе с использованием кресла-коляски*** |
| *Да* |
| *Нет* |
| ***Оснащена ли организация культуры специальными устройствами для доступа инвалидов (кнопка вызова для инвалида на входной зоне, доступные туалетные комнаты, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.д.)*** |
| *Полностью оснащена* |
| *Частично оснащена* |
| *Совсем не оснащена* |
| ***Есть ли в организации культуры сопровождающий инвалидов персонал и обеспечена ли возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории организации*** |
| *Сопровождающий персонал есть, и обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории организации* |
| *В организации есть сопровождающий персонал, но самостоятельно передвигаться по ее территории инвалид не может* |
| *В организации нет сопровождающего персонала и отсутствует возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории* |
| ***Насколько доброжелателен, вежлив и компетентен был персонал организации с посетителями-инвалидами?*** |
| *Очень вежлив и компетентен* |
| *Отдельные сотрудники проявляют недоброжелательность к посетителям-инвалидам и не учитывают специфику работы с такими посетителями* |
| *Персонал груб и некомпетентен в работе с посетителями-инвалидами* |
| ***Размещена ли на территории организации культуры информация, необходимая для беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугами (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)?*** |
| *Да* |
| *Нет* |

***Благодарим Вас за сотрудничество!***

***Ваше мнение важно для нас!***