ФОРМА-3

**Учреждение**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное название организации в сфере культуры, в которой проведен опрос получателей услуг)

**АНКЕТА**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № показателя | № Вопроса | Вопрос | Варианты ответа |
| **1**. |  | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** |  |
| 1.3 | 1 | Скажите, удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | 1. Удовлетворен  2. Не видел стенды  3. Не удовлетворен |
| 2 | Скажите, удовлетворены ли Вы открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | 1. Удовлетворен  2. Не посещал сайт  3. Не удовлетворен |
| **2.** |  | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** |  |
| 2.1 |  | Скажите, удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)? | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| 2.3\* | 3 | Скажите, удовлетворены ли Вы в целом комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры? | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| **3**. |  | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |  |
| – | 4 | Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу ограничения здоровья? | 1. 1 группа  2. 2 группа  3. 3 группа  4. ребенок-инвалид  5. Не имею **(переход к В.6)** |
| 3.3 | 5 | Скажите, удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в данной организации? \*\* | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| **4.** |  | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** |  |
| 4.1\* | 6 | Скажите, удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт и информирование получателей услуг? (работники справочной, кассы, администраторы и прочие работники) | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| 4.2\* | 7 | Скажите, удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги? (библиотекари, творческие наставники, руководители кружков и секций и прочие работники) | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| 4.3\* | 8 | Скажите, удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия? (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и т.п.) | 1. Удовлетворен  2. Не обращался дистанционно  3. Не удовлетворен |
| **5.** |  | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |  |
| 5.1\* | 9 | Скажите, если бы была возможность выбора организации, то могли бы Вы рекомендовать именно эту организацию своим родственникам или знакомым? | 1. Рекомендовал бы  2. Не рекомендовал бы  3. Затрудняюсь ответить |
| 5.2\* | 10 | Скажите, удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации), наличием и понятностью навигации внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие)? | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| 5.3\* | 11 | Скажите, удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в данной организации культуры? | 1. Удовлетворен  2. Не могу оценить  3. Не удовлетворен |
| – | 12 | Ваши пожелания и предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: | |

\*Не применяется к театрально-зрелищным и концертным организациям

\*\* Вопрос только для людей с ограниченными возможностями или их представителей