***Уважаемый респондент!***

***Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций культуры Вашего района, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.***

***Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации культуры.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопросы анкеты выделены жирным шрифтом прописными (заглавными) буквами***. Комментарии к вопросам выделены курсивом.* После каждого вопроса представлены все возможные варианты ответов. Для отметки выбранного Вами ответа достаточно обвести «кружком» его код. |  ✍2. 14 лет и старше |
| В вопросах, оформленных в табличном виде, по каждому показателю (по каждой строке) таблицы следует выбрать один ответ и также обвести «кружком» его код в соответствующей ячейке. |

**S1. Укажите ОРГАНИЗАЦИю КУЛЬТУРЫ, РАБОТУ КОТОРОЙ ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ.** *Впишите ответ*

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Филиал\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**S2. Как часто Вы посещаете эту организацию культуры?** *Выберите 1 вариант ответа*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Несколько раз в месяц2. Один раз в месяц3. Один раз в три месяца и реже | *Продолжайте заполнение анкеты* |
| 4. Впервые в этой организации | *Спасибо! Завершите заполнение анкеты* |

**S3. К КАКОЙ ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЕ ВЫ ОТНОСИТЕСЬ?** *Выберите 1 вариант ответа*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. 13 лет и младше | *Передайте анкету для заполнения своим родителям, опекунам* |
| 2. 14 лет и старше | *Продолжайте заполнение анкеты* |

**S4. УТОЧНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЕСТЬ ЛИ В ВАШЕЙ СЕМЬЕ ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ИНВАЛИДЫ), КОТОРЫЕ ТОЖЕ ПОСЕЩАЮТ ЭТУ ОРГАНИЗАЦИЮ КУЛЬТУРЫ?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Нет, таких людей в семье нет

2. Да, такой человек (люди) в семье есть

3. Я сам (-а) отношусь к людям с ограниченными возможностями здоровья (к инвалидам)

**Q1. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

**Q2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

**Q3. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КОМФОРТНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЭТОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ПО НЕСКОЛЬКИМ СОСТАВЛЯЮЩИМ.** *Выберите 1 вариант ответа по каждой строке*

| № пп | Показатель | Полностью удовлет-ворен(а) | В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет | Совсем не удов-летворен(а) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наличие и понятность навигации внутри организации | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Наличие и доступность питьевой воды | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Санитарное состояние помещений организации | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием Интернет на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 1 | 2 | 3 |

**Q4. В целом, Удовлетворены Вы или нет КОМФОРТНОСТЬЮ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЭТОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Не удовлетворен(а)

**Q5. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, насколько эта организация культуры оборудована с учетом условий доступности для инвалидов и других маломобильных получателей услуг ПО НЕСКОЛЬКИМ СОСТАВЛЯЮЩИМ.** *Выберите 1 вариант ответа по каждой строке*

| № пп | Показатель | Доступна | Частично доступна | Не доступна |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Оборудование входа(ов) пандусами/ подъемными платформами | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Наличие сменных кресел-колясок | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1 | 2 | 3 |
| 7 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 | 2 | 3 |
| 8 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1 | 2 | 3 |
| 9 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | 1 | 2 | 3 |
| 10 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | 1 | 2 | 3 |
| 11 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1 | 2 | 3 |

**Q6. В целом, Удовлетворены Вы или нет доступностью услуг этой организации культуры для инвалидов и представителей других маломобильных групп?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Не удовлетворен(а)

**Q7. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

**Q8. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

**Q9. Удовлетворены Вы или нет 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 и прочее))?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

**Q10. Вы лично готовы или нет рекомендовать эту организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Да, готов(а)

2. Нет, не готов(а)

3. Пока не решил(а)

**Q11. Удовлетворены Вы или нет графиком работы этой организации культуры?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

**Q12. В целом, Удовлетворены Вы или нет условиями оказания услуг в этой организации культуры?** *Выберите 1 вариант ответа*

1. Полностью удовлетворен(а)

2. В чем-то удовлетворен(а), в чем-то нет

3. Совсем не удовлетворен(а)

***Благодарим Вас за участие в анкетировании!***