

Анкета

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры г. Астрахани и Астраханской области. Пожалуйста, ответьте на предложенные в анкете вопросы. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры и повысить качество предоставления услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Выберите район и населенный пункт Астраханской области, в котором проведен опрос: _____

Укажите полное название учреждения культуры, в котором проведен опрос: _____

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

1. Да
2. Нет → переход к вопросу 3

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о деятельности учреждения?

1. Да
2. Нет → переход к вопросу 5

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры? (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации в фойе, коридорах и залах учреждения, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации и их санитарного состояния, транспортная доступность учреждения (наличие остановок общественного транспорта, зон для парковки) и прочие условия)

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет → переход к вопросу 8

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

1. Да
2. Нет

Анкета

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры г. Астрахани и Астраханской области. Пожалуйста, ответьте на предложенные в анкете вопросы. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры и повысить качество предоставления услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не нужно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Выберите район и населенный пункт Астраханской области, в котором проведен опрос: _____

Укажите полное название учреждения культуры, в котором проведен опрос: _____

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

1. Да
2. Нет → переход к вопросу 3

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о деятельности учреждения?

1. Да
2. Нет → переход к вопросу 5

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении культуры? (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации в фойе, коридорах и залах учреждения, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации и их санитарного состояния, транспортная доступность учреждения (наличие остановок общественного транспорта, зон для парковки) и прочие условия)

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет → переход к вопросу 8

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (работники службы охраны, работники кассы, гардероба и прочие работники), обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (администраторы, смотрители музейных залов, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, формой подачи электронного обращения, системой онлайн-оплаты билетов, разделом «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да
2. Нет

—————▶ переход к вопросу 12

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения, при использовании системы онлайн-оплаты билетов, получения консультации по оказываемым услугам и в прочих дистанционных формах)?

1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, временем работы кассы, графиком и временем начала мероприятий, информированием о мероприятиях, доступностью афиш и др.)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

1. Да
2. Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

1. Да
2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (работники службы охраны, работники кассы, гардероба и прочие работники), обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры (администраторы, смотрители музейных залов, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, формой подачи электронного обращения, системой онлайн-оплаты билетов, разделом «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да
2. Нет

—————▶ переход к вопросу 12

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения, при использовании системы онлайн-оплаты билетов, получения консультации по оказываемым услугам и в прочих дистанционных формах)?

1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, временем работы кассы, графиком и временем начала мероприятий, информированием о мероприятиях, доступностью афиш и др.)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры?

1. Да
2. Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?

1. Да
2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!