|  |  |
| --- | --- |
| **Центр социологических исследований****Астраханский государственный университет** | **Номер анкеты \_\_\_\_\_\_** |

**Анкета**

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

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг в сфере культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг гарантируется.

**Выберите район и населенный пункт Астраханской области, в котором проведен опрос: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наименование учреждения культуры, в котором проведен опрос: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте?**

1. Да

2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг (**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 организации?**

1. Да

2. Нет

|  |  |
| --- | --- |
| **Центр социологических исследований****Астраханский государственный университет** | **Номер анкеты \_\_\_\_\_\_** |

**Анкета**

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

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг в сфере культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг гарантируется.

**Выберите район и населенный пункт Астраханской области, в котором проведен опрос: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наименование учреждения культуры, в котором проведен опрос: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте?**

1. Да

2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг (**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 организации?**

1. Да

2. Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах** (работники кассы или информационно-справочной службы)**?**

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (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, получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)**?**

1. Да

2. Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым?**

1. Да

2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (временем работы кассы, графиком и временем начала мероприятий); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, инфоматов), **информированием о мероприятиях** (доступностью афиши и др.)**?**

1. Да

2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да

2. Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах** (работники кассы или информационно-справочной службы)**?**

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (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, получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)**?**

1. Да

2. Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым?**

1. Да

2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (временем работы кассы, графиком и временем начала мероприятий); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, инфоматов), **информированием о мероприятиях** (доступностью афиши и др.)**?**

1. Да

2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да

2. Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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!**