

**Анкета для изучения мнения получателей услуг  
в организациях сферы культуры**

**Уважаемый респондент!**

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями сферы культуры, в которой Вы являетесь получателем услуг.  
Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайтах bus.gov.ru и narod-expert.ru в разделе «Независимая оценка»

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 3*)

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

- 1) Да
- 2) Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 5*)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

- 1) Да
- 2) Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их удовлетворительное санитарное состояние; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?**

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите 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 организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассы и прочие работники)?**

- 1) Да
- 2) Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

- 1) Да
- 2) Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

- 1) Да
- 2) Нет *(переходите к вопросу 12)*

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

- 1) Да
- 2) Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

- 1) Да
- 2) Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?**

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

**Благодарим за участие в опросе!**