**Анкета** **по оценке качества оказания услуг**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

5. Удобство графика работы учреждении культуры

*1. Отлично, очень удобно*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Совершенно не удобно*

6. Доступность услуг для инвалидов

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждению культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

*1. Да*

*2. Нет*

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1*. Да*

*2. Нет*

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

*1. Да*

*2. Нет*

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

*1. Да*

*2. Нет*

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля и на контрастном фоне)

*1. Да*

*2. Нет*

7. Соблюдение режима работы организацией культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные нарушения*

*4. Плохо, много нарушений*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается*

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные нарушения*

*4. Плохо, много нарушений*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются*

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно*

*4. Плохо*

*5. Неудовлетворительно*

10. Компетентность персонала организации культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно*

*4. Плохо*

*5. Неудовлетворительно*

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

*1. Отлично, все устраивает*

*2. В целом хорошо*

*3. Удовлетворительно, незначительные недостатки*

*4. Плохо, много недостатков*

*5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает*