

Оцените качество оказания услуг организациями культуры

Настоящая анкета заполняется:

- лично гражданином получателем услуги;
 - законным представителем гражданина-получателя услуги.

Социальный статус:

- учащийся;
 - студент;
 - пенсионер;
 - инвалид;
 - иной статус (_____).

Пол:

- женский;
 - мужской.

В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг:

- впервые;
 - повторно;
 - неоднократно.

| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) |
|-------|---|---|
| 1 | <p>1. Критерии открытости, доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 2 | <p>Наличие информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 3 | <p>Доступность полного и сокращенного наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы? (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 4 | <p>Информирование о новых мероприятиях (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хорошо информирован (а) - Слабо информирован (а) - Не информирован (а) | |
| 5 | <p>2.Критерий комфортности условий пребывания и предоставления услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 6 | <p>Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) и по какой бальной шкале? (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 7 | <p>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 8 | <p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (от 0 до 10 баллов).</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 9 | <p>Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)? (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 10 | <p>Наличие электронных билетов, наличие электронного бронирования билетов, наличие электронной очереди, наличие электронных каталогов, наличие электронных документов доступных для получения (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 3. Критерий времени ожидания предоставления услуг. | | |
| 11 | <p>Удобство графика работы организации культуры (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 12 | <p>Соблюдение режима работы организацией (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 13 | <p>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 4. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации. | | |
| 14 | <p>Оцените по бальной шкале доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 15 | <p>Доступность фамилии, имени, отчества должностного состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии). режим. график работы. контактные телефоны. адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 5. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг. | | |
| 16 | <p>Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом? (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |

| | | |
|--|---|--|
| 17 | <p>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры. (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 18 | <p>Удовлетворенность качеством и полнотой информации и деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (от 0 до 10 баллов).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отлично, все устраивает - В целом хорошо - Удовлетворительно, незначительные недостатки - Плохо, много недостатков - Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | |
| 6. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями (от 0 до 10 баллов). | | |
| 19. | <p>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла – коляски</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да - Нет | |
| 20. | <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да - Нет | |
| 21. | <p>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организаций</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да - Нет | |
| 22. | <p>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да - Нет | |
| 23. | <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да - Нет | |

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!