**Уважаемый респондент! Предлагаем Вам принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры. Для этого отметьте в анкете вариант ответа, соответствующий Вашему мнению. Анкета анонимна.**

**Спасибо за участие в исследовании!**

**Укажите оцениваемую организацию культуры**

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

**Насколько Вы удовлетворены:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **отлично** | **хорошо** | **удовлетво-рительно** | **неудовлетво-рительно** | **плохо** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | | | |
| 1.1 | открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах |  |  |  |  |  |
| 1.2 | открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |  |  |  |  |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1 | наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) |  |  |  |  |  |
| 2.2 | наличием и понятностью навигации внутри организации |  |  |  |  |  |
| 2.3 | доступностью питьевой воды |  |  |  |  |  |
| 2.4 | наличием, доступностью и состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  |  |  |  |  |
| 2.5 | санитарным состоянием других помещений организации |  |  |  |  |  |
| 2.6 | возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  |  |  |  |  |

**3. Относитесь ли Вы к категории граждан с ограниченными возможностями здоровья и / или к сопровождающим / родственникам людей с ограниченными возможностями здоровья?**

1. Да
2. **Нет**

**Оцените показатели доступности услуг для инвалидов**

*Вопросы 3.1-3.2 для людей с ограниченными возможностями здоровья и родителей детей с ограниченными возможностями здоровья*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Да** | **Нет** | **Затрудняюсь ответить** |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | | | |
| 3.1.1 | оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами |  |  |  |
| 3.1.2 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |  |  |
| 3.1.3 | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |  |  |
| 3.1.4 | наличие сменных кресел-колясок |  |  |  |
| 3.1.5 | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |  |  |
| **3.2** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:** | | | |
| 3.2.1 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |  |  |
| 3.2.2 | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |  |  |
| 3.2.3 | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |
| 3.2.4 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |  |  |  |
| 3.2.5 | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |

**Насколько Вы удовлетворены:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **отлично** | **хорошо** | **удовлетво-рительно** | **неудовлетво-рительно** | **плохо** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| 4.1 | доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих *первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию* |  |  |  |  |  |
| 4.2 | доброжелательностью, вежливостью работников, *обеспечивающих непосредственное оказание услуги* при обращении в организацию |  |  |  |  |  |
| 4.3 | доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации и пр.) |  |  |  |  |  |

**5.1 Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию культуры своим родственникам и знакомым?**

1. **Определенно готов**
2. Скорее готов
3. Скорее не готов
4. Точно не готов
5. Затрудняюсь ответить

**Насколько Вы удовлетворены:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **отлично** | **хорошо** | **удовлетво-рительно** | **неудовлетво-рительно** | **плохо** |
| **5** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.2 | графиком работы организации |  |  |  |  |  |
| 5.3 | в целом условиями оказания услуг в организации |  |  |  |  |  |

**6. Ваш пол:**

1. мужской
2. женский

**7. Ваш возраст:**

1. до 25 лет
2. 25-34 года
3. 35-44 года
4. 45-54 года
5. 55 лет и старше

**Спасибо за участие в исследовании!**