

Анкета
получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг
в организациях культуры
МКУК "Киреевская РЦБС"

наименование организации культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Ваш возраст

Ваш пол

до 25 лет

Мужской

26-40 лет

Женский

41-60 лет

старше 60 лет

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

Да, видел

Нет, не видел (переход к вопросу 3)

Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?

Комфортным

Скорее комфортным

Скорее не комфортным

Не комфортным

Затрудняюсь ответить

Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» - укажите, пожалуйста, причину:

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

Да

Нет (переход к вопросу 8)

7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией { телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

- Да, пользовался
- Нет, не пользовался (*переход к вопросу 12*)

11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

12. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

13. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данной организации культуры
