

Анкета
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
в учреждении культуры МБУ «ЭРКО»

Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нашего учреждения. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе. Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку» учреждения (необходимый пункт выделите галкой).

1. Оцените соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:

- 1) На информационных стендах в помещении организации;
- 2) На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «интернет».
 - отлично, все устраивает
 - в целом хорошо
 - удовлетворительно, незначительные недостатки
 - плохо, много недостатков
 - неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Как вы оцениваете обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Наличие номеров телефона;
- 2) Электронной почты;
- 3) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 4) Электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам;
 - отсутствуют
 - один дистанционный способ взаимодействия
 - два дистанционных способа взаимодействия
 - три дистанционных способа взаимодействия
 - четыре дистанционных способа взаимодействия

3. Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Оцените комфортность условий для предоставления услуг:

- 1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 2) Наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) Доступность питьевой воды;
- 4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги);
- 5) Санитарное состояние помещений организаций;
- 6) Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
 - отсутствуют
 - наличие одного условия
 - наличие двух условий
 - наличие трех условий
 - наличие четырех условий
 - наличие пяти и более условий

5. Удовлетворены ли вы комфортностью предоставления услуг

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6. Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?

- да
- нет

7. Пожалуйста, укажите, какие меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов реализованы в организации:

- 1) Оборудованные входные группы пандусами/подъемными платформами;
- 2) Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) Сменные кресла-коляски;
- 5) Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
 - отсутствуют условия доступности для инвалидов
 - наличие одного условия
 - наличие двух условий
 - наличие трех условий
 - наличие четырех условий
 - наличие пяти условий

Пожалуйста, укажите, какие именно условия доступности для инвалидов реализованы в организации, позволяющие им получать услуги наравне с другими:

- 1) Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) Наличие и компетентность сопровождающего персонала прошедшего необходимое обучение (возможности сопровождения работниками организации);
- 6) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
 - отсутствуют
 - наличие одного условия
 - наличие двух условий
 - наличие трех условий
 - наличие четырех условий
 - наличие пяти и более условий

9. Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

10. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры, вахтеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

11. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?

- точно порекомендую
- скорее порекомендую
- затрудняюсь ответить
- скорее не порекомендую
- точно не порекомендую

14. Насколько вас в целом устраивает график работы организации?

- отлично, очень удобно
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- совершенно неудобно

15. Насколько вы в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает

16. Укажите, пожалуйста, ваш возраст:

- 14-30
- 31-45
- 46-55
- старше 55 лет

Ваши предложения (пожелания) для улучшения качества условий оказания услуг нашим учреждением:

Спасибо за участие!

Заполненную анкету необходимо отправить на электронную почту Zai.kultura@mail.ru с пометкой «НОК»