**АНКЕТА**

**оценки качества оказания услуг**

**(*оценка театрально-концертных учреждений, кинотеатра*)**

Здравствуйте! Мы благодарим Вас за участие в проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, Вы поможете не только выявить проблемные места   
в деятельности учреждений, но и улучшить качество оказываемых учреждениями культуры услуг населению.

Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберете и отметьте один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

**Ваш пол:**

1.     женский 2.     мужской

**Ваш возраст:**

1.    18-24 года 3.    50-60 лет

2.    25-35 лет 4.    61 год и старше

**В настоящее время Вы:**

1.    работаете

2.    учитесь в ВУЗе, ССУЗе

3. находитесь на пенсии

4. находитесь в декрете, в отпуске по уходу за ребенком

5. временно не работаете

**Ваше образование:**

1.    Неполное среднее 4.    Незаконченное высшее

2. Среднее 5. Высшее

3. Среднее специальное

**Укажите муниципальное образование Самарской области, в котором расположено оцениваемоеВами учреждение культуры:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Укажите наименование учреждения:**­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**(наличие информации о деятельности учреждения:режиме работы, услугах, стоимости услуг, предоставлении льгот, репертуарном плане, предстоящих мероприятиях и т.д.)

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**(удобство расположения, эстетичность и чистота помещений, наличие гардероба, удобствомест в зрительном (концертном) зале, акустика и освещение зрительного зала, температурный режим, наличие рекреационных зон,санитарно-гигиенических помещений, буфета и т.д.)

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**(ксерокопирование, тематические выставки, тематические лектории, организация фотосессий и видеосъемки в интерьерах, прокат биноклей и т.д.)

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)**(бронирование и покупка электронных билетов и т.д.)

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 ОРГАНИЗАЦИИ 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 организацию 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 в учреждении 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**(соответствие установленному графику работы и т.д.)

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** (своевременное начало спектаклей (концертов), киносеансови иных мероприятий, и т.д.)

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**(профессиональное мастерство актеров (артистов), грамотность административного персонала, способность служащихбыстро и качественно помочь в решении какого-либо вопроса и т.д.)

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**(оборудование, мебель, технические средства и т.д.)

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»**(наличие информации на сайте о деятельности учреждения, режиме работы, услугах, стоимости дополнительных услуг, предоставляемых льготах, анонсах спектаклей (концертных программ), кинофильмов и иных мероприятий, отчетов о деятельности, достижениях и т.д.)

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**(буклетов, афиш и т.д.)

1.     Отлично, все устраивает

2.     В целом хорошо

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.     Плохо, много недостатков

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает