**Анкета**

Уважаемые посетители!

 В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации социальной государственной политики» коллектив муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр сельского поселения Благовещенка Прохладненского муниципального района» Кабардино-Балкарской Республики проводит работу по внедрению механизма независимой оценки качества услуг в сфере культуры.

 **Пожалуйста, заполните все поля анкеты, отметив те варианты ответа, которые наибольшей степени соответствуют вашему мнению знаком «+».**

**А. Доступность информации:**

**1. Сколько раз в год вы посещаете данное учреждение культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| * побывал впервые
* один-два раза в год
* два-пять раз в год
 | * один раз в месяц
* регулярно
 |

**2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| * афиша, реклама на здании учреждения
 | * сельская доска объявлений
 |
| * объявления в местах массового пребывания людей
 | * голосовые сообщения посредством громкой связи
 |
| * буклеты, приглашения
 | * сайт учреждения
 |
| * другие интернет-ресурсы
 | * знакомые
 |
| * другое
 |  |

**3. Доступна ли вам информация об учреждении культуры и предоставляемых услугах?**

 *Оцените, пожалуйста, доступность информации об учреждении культуры по 5-тибальной шкале, где:*

*5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);*

*4 – скорее соответствует («хорошо»);*

*3 – нейтрально («удовлетворительно»);*

*2 – скорее нет («плохо»);*

*1 – нет, не соответствует («очень плохо»).*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. |  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Нет ответа |
| 1. | Учреждение размещает на территории села достаточное количество наглядной информации (афиши, рекламные щиты, плакаты и т.д.) |  |  |  |  |  |  |
| 2. | В районной газете публикуются материалы и проводятся видеообзоры о работе учреждения |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Учреждение размещает информацию о наличии дополнительных услуг |  |  |  |  |  |  |
| 4. | В различных информационных источниках – достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы и т.д.) |  |  |  |  |  |  |

**Б. Доступность и комфортность предоставления услуг**

**4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения по 5-тибальной шкале, где:**

*5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);*

*4 – скорее соответствует («хорошо»);*

*3 – нейтрально («удовлетворительно»);*

*2 – скорее нет («плохо»);*

*1 – нет, не соответствует («очень плохо»).*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. |  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Нет ответа |
| 1. | Чистота территории вокруг учреждения |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Освещенность территории вокруг учреждения |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Наличие и удобство автопарковки |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Нааличие остановок общественного транспорта |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около учреждения |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Комфортность внешнего благоустройства в целом (газоны, малые архитектурные формы, безопасность) |  |  |  |  |  |  |
|  | 7. Иные ваши впечатления по внешнему благоустройству учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |  |  |  |  |  |

**5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения по 5-тибальной шкале.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. |  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Нет ответа |
| 1. | Работа гардероба |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Удобство туалета |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Температурный режим (тепло, холодно в помещениях) |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Наличие зон отдыха, сидячие места в фойе |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Чистота помещений |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Комфортность внутреннего помещения в целом |  |  |  |  |  |  |

**7.** Иные ваши впечатления по внутреннему благоустройству помещения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**В. Доступность мероприятий**

**6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. |  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Нет ответа |
| 1. | Часы работы учреждения удобны для посетителя |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны для населения |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Мероприятия проводятся в удобное для посетителей время |  |  |  |  |  |  |

*Ответьте на вопрос, если вас опрашивают в библиотеке*

**7. Как вы считаете, доступны ли вам дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, интернет, компьютер и т.д.)?**

* дополнительная услуга соответствует объему и качеству услуг
* не соответствует
* дополнительная услуга должна быть платной
* другое

**Г. Дополнительные услуги**

**8. Какие дополнительные услуги, по вашему мнению, должно предоставлять учреждение культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| * Wi-Fi
 | * киоск периодических изданий
 |
| * буфет
 | * киоск для продажи сувениров
 |
| * тематические лекции
 | * кружки
 |
| * курсы
 | * культурно-просветительские мероприятия
 |
| * другое
 |

**Д. Обслуживающий персонал**

**9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего персонала.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. |  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Нет ответа |
| 1. | Оцените внешний вид персонала |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Оцените вежливость и корректность персонала при общении с посетителями |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Оцените профессионализм, компетентность персонала |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Оцените оперативность персонала при оказании услуг посетителям |  |  |  |  |  |  |

**10. Имеются ли у вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11. Насколько вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых в данном учреждении культуры?**

*(Оцените в баллах от 1 до 5, где 1 – «очень плохо», не соответствует, а 5 – услуга полностью соответствует потребностям, («отлично»)).*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1
 | * 2
 | * 3
 | * 4
 | * 5
 |

**12. Несколько слов о себе**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ваш пол:** | **Ваш возраст:** | **Образование:** | **Семейное положение:** |
| * муж.
 | * 7-17 лет
 | * начальное (неполное среднее)
 | * женат (замужем)
 |
| * жен.
 | * 18-29 лет
 | * среднее
 | * холост
 |
|  | * 30-39 лет
 | * среднее профессиональное (техникум, колледж)
 | * не замужем
 |
|  | * 40-49 лет
 | * высшее
 | * состою в гражданском браке
 |
|  | * 50-59 лет
 | * научная степень
 |  |
|  | * Старше 60 лет
 |  |  |

**Вид деятельности:**

* школьник
* учащийся, студент
* руководитель
* государственный (муниципальный) служащий
* военнослужащий
* представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры)
* инженерно-технический работник в промышленности
* инженерно-технический работник в сельском хозяйстве
* рабочий в промышленности
* сельхозработник
* предприниматель
* домохозяйка
* пенсионер
* безработный
* иное

**Уровень дохода вашей семьи:**

* денег до зарплаты не хватает, приходится занимать деньги
* очень низкий, денег хватает только на продукты
* на ежедневные расходы нам хватает денег, но покупка одежды представляет для нас трудности
* в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей мы вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг
* покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей, однако покупка автомобиля нам пока не доступна
* в настоящее время мы можем себе ни в чем не отказывать

Заполненную анкету необходимо вернуть сотруднику, который вам ее предоставил или воспользоваться электронными носителями, направив на электронную почту учреждения.

**Благодарим вас за участие!**