**Здравствуйте!**

Управление культуры администрации города Кирова совместно с Волго-Вятским Институтом Московского государственного юридического университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА) проводит опрос об удовлетворенности услугами, оказываемыми муниципальными учреждениями культуры города Кирова.

Просим Вас высказать свое мнение по ряду вопросов. Анкета анонимная, Вам не нужно указывать фамилию. Все данные будут использованы только в обобщенном виде для научных целей.

Заполнять анкету несложно. По каждому вопросу обведите кружком номер варианта ответа, который выражает Ваше мнение, или напишите свой вариант на свободном месте.

Ваше мнение очень важно для нас!

Наименование учреждения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***1. Удовлетворены ли вы доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации? (информационные доски, доски объявлений)***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***2. Оцените, пожалуйста, комфортность условий пребывания в учреждении (места для сидения, наличие гардероба, чистота помещений)***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***3. Оцените, пожалуйста, наличие дополнительных услуг в учреждении и доступность их получения (организация концертов, выставок, мероприятий)***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***4. Оцените, пожалуйста, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств) (образец заявлений на предоставление услуг)***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***5. Оцените, пожалуйста, удобство графика работы учреждения***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***6. Оцените, пожалуйста, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***7. Оцените, пожалуйста, соблюдение режима работы учреждения***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***8. Оцените, пожалуйста, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***9. Оцените, пожалуйста, доброжелательность и вежливость персонала учреждения***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***10. Оцените, пожалуйста, компетентность персонала учреждения***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***11. Какова Ваша общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением?***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***12. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения?***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***13. Насколько вы удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»?***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

***14. Насколько вы удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения (афиши, флаеры, пригласительные билеты)?***

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

Абсолютно Полностью Затрудняюсь

неудовлетворен удовлетворен ответить

**И в заключение несколько слов о себе:**

***15. Ваш пол:*** 1. Мужской; 2. Женский

***16. Ваш возраст (лет):***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 18 - 24 | 25 - 35 | 36 - 50 | 51 - 60 | свыше 60 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***17. Ваше социально-профессиональное положение:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. Учащийся (учащаяся), студент(ка), в том числе:1. Студент(ка) вуза2. Учащийся (учащаяся) техникума, колледжа3. Учащийся (учащаяся) ПТУ4. Учащийся (учащаяся) школы, гимназии | II. Работающие, в том числе:5. Рабочий6. Служащий (торговый, средний технический персонал)7. Специалист8. Руководитель отдела, подразделения9. Руководитель организации10. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | III. Незанятый (-ая)11. Пенсионер12. Безработный13. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |