**Анкета о качестве оказания услуг, предоставляемых Учреждениями культуры, дополнительного образования в сфере культуры и спорта, подведомственными Управлению культуры, спорта и молодёжной политики администрации Дальнегорского городского округа в 2016 году**

Для улучшения работы учреждений культуры, спорта, дополнительного образования детей, расположенных на территории Дальнегорского городского округа, Приморский центр социологии изучает мнение жителей города о качестве услуг, предоставляемых этими учреждениями. Анкета анонимная, данные анализируются в обобщенном виде, Ваше имя нигде не будет упомянуто. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов, это займет у Вас не более 10 минут.

1. **В каком Учреждении культуры, спорта или дополнительного образования Вы получали услугу в последнее время?** (один ответ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование Учреждения** |  |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение**«Дворец культуры химиков»** |  |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный центр **«Полиметалл»** с. Краснореченский |  |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение**«Центр культуры и досуга «Бриз»**с.Рудная Пристань |  |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение**«Центр творчества на селе»** с.Сержантово |  |
| 5. | Муниципальное бюджетное учреждение«**Дворец культуры Горняк»** |  |
| 6. | Муниципальное бюджетное учреждение «**Музейно-выставочный центр**» г. Дальнегорска |  |
| 7. | Муниципальное бюджетное учреждение **«Централизованная библиотечная система»** Дальнегорского городского округа |  |
| 8. | Муниципальное образовательное бюджетное учреждение дополнительного образования детей детско-юношеская спортивная школа **«Гранит»** г.Дальнегорска |  |
| 9. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа**«Вертикаль»**г. Дальнегорск |  |
| 10. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа **«Лотос»**г. Дальнегорск |  |
| 11. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования **Детская школа искусств** г.Дальнегорска |  |
| 12. | Ни в каком **(КОНЕЦ ОПРОСА)** |  |

**Блок вопросов №1**

**Далее оценивается именно то Учреждение, которое респондент выбрал в вопросе № 1**

1. ***Ваш пол****(вписать, не спрашивая)****:***

 - Мужской;

 - Женский;

1. **Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (полных лет).
2. **- Вы являетесь потребителем услуги**

 **-Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг**

1. **Считаете ли Вы доступными условия оказания услуг в Учреждении, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья?**
2. Определенно да
	1. Скорее да, чем нет
	2. Скорее нет, чем да
	3. Определенно нет
3. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
4. **Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе данного Учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и порядке (перечне) предоставления услуг в данном Учреждении, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?**
	1. Полностью удовлетворен
	2. Скорее удовлетворен
	3. Скорее не удовлетворен
	4. Совсем не удовлетворен
5. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
6. **Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления услуг в данном Учреждении?** (один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Условия предоставления услуг | Да | Нет | *Не могу оценить (не зачитывать)* |
| * 1. порядок оплаты услуги
 | 1 | 2 | 3 |
| * 1. оперативность решения вопросов
 | 1 | 2 | 3 |

1. **Удовлетворены ли Вы благоустройством территории, на котором расположено Учреждение?**
	1. Полностью удовлетворен
	2. Скорее удовлетворен
	3. Скорее не удовлетворен
	4. Совсем не удовлетворен
2. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
3. **Удовлетворены ли Вы периодом ожидания получения услуги (время, потраченное от начала до конца занятий, мероприятий)?**
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
4. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
5. **Соответствуют ли мероприятия, проводимые в Учреждении, Вашему возрасту и предпочтениям?**(либо возрасту и предпочтениям ребенка, если на вопросы анкеты отвечает родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг)
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
6. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
7. **Удовлетворяет ли Вас разнообразие клубных формирований (секций, кружков) по интересам** (если таковые имеются)?
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
8. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
9. **Из каких источников чаще всего Вы получаете информацию о деятельности Учреждения?***(Вписать дословно)*

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

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

1. **Какое мероприятие, прошедшее в Учреждении, вызвало у Вас интерес?***(Вписать дословно)*

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

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

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

1. **Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым обратиться в данное Учреждение?**
	1. Да
	2. Скорее да
	3. Скорее нет
	4. Нет
2. *Затрудняюсь ответить (не зачитывать)*
3. **Если у Вас возникли предложения, пожелания по улучшению работы Учреждения (чем остались довольны / недовольны), пожалуйста, изложите их в свободной форме:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**15. Оцените уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**16. Оцените стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**17. Оцените транспортную и пешую доступность библиотеки. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**18. Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств). Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**19. Оцените удобство графика работы библиотеки. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 6 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |

**20. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 7 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

**21. Оцените общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**22. Удовлетворены ли Вы наличием в библиотеке информации о новых изданиях. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня все удовлетворяет).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**КОНЕЦ ОПРОСА**

***Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!***

Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_