

Укажите наименование учреждения культуры, которое Вы посетили:

МБУК «Смоленский Планетарий» имени Ю.А.Гагарина.

Настоящая анкета заполняется:

- лично гражданином получателем услуги;
- законным представителем гражданина-получателя услуги.

Пол:

- a. женский;
- b. мужской.

Социальный статус:

- a. учащийся;
- b. студент;
- c. пенсионер;
- d. инвалид;
- e. работающий.

В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением услуг:

- a. впервые;
- b. повторно;
- c. неоднократно.

Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления услуг:

- a. хорошо информирован(а);
- b. слабо информирован(а);
- c. не информирован(а).

**Оцените качество оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Личное мнение (количество баллов)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		

1.1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	от 0 до 10 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	от 0 до 10 баллов	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры ( в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	
2.4	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10 баллов	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		

4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
4.2	Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организаций культуры	от 0 до 10 баллов	
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10 баллов	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг:

- а. да;
- б. нет.

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: \_\_\_\_\_

Дата заполнения « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Заполните и отправьте на электронную почту: [kultura@smoladmin.ru](mailto:kultura@smoladmin.ru)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**