# Уважаемый участник мониторинга!

**Новомихайловский Дом культуры проводит мониторинг «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры» в целях принятия эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания населения.**

# Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных аспектов обслуживания.

В графе «Удовлетворенность» - оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания

1. **Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждениями культуры?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа факторов (аспект обслуживания)** | **Важность**  | **Удовлетворенность**  |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)  | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 5- весьма важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги(доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |
| 8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 5- важный | 5- удовлетворен полностью |
| 3- не очень важный | 3- не совсем удовлетворен |
| 1- абсолютно неважный | 1- совершенно не удовлетворен  |

1. **Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры, информационные мероприятия в архиве?**

 **□** да **□** нет

1. **Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?**

**□** недостаток свободного времени

□ усталость после работы

□ состояние здоровья

□ семейно-бытовые условия

□ отдаленность учреждения от дома

□ режим работы учреждения

□ недостатки в работе учреждения

□ другое

 **4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

**5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

* 1. **Ваш пол: □** М **□** Ж
	2. **Ваш возраст:**

**□** 14-18 лет

□ 19-29 лет

□ 30-39 лет

□ 40-49 лет

□ 50-59 лет

□ 60 лет и старше

**5.3. Ваше место жительства:**

□ г. Абакан

□ Республика Хакасия (город)

□ Республика Хакасия (сельский населенный пункт)

□ другие регионы РФ

* 1. **Социальная категория:**

□ Учащийся, студент

□ Рабочий

□ Служащий

□ Предприниматель

□ Домохозяйка

□ Временно неработающий

□ Пенсионер

□ Другое

* 1. **Образование:**

□ Высшее

□ Среднее специальное

□ Полное (общее) среднее

□ Неполное среднее

□ Начальное

1. **На Ваш взгляд, что наиболее важно**

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных аспектов обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| **Группа факторов (аспект обслуживания)** | **Важность**  |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 5. Персонал, оказывающий услуги(доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |
| 8. Услуги учреждений культуры (разнообразие репертуара, выставок, включая документальные, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 5- важный |
| 3- не очень важный |
| 1- абсолютно неважный |

**Благодарим Вас за участие в исследовании!**