

Форма опросного листа

(Для посетителей учреждений)

Уважаемый участник мониторинга!

Министерство культуры Республики Хакасия, МБУК «КДЦ «Южный» проводят мониторинг «Удовлетворенность населения Республики Хакасия качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и искусства, архивного дела» 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 «Удовлетворённость» - оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания.

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

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность	Удовлетворённость
1. Условия доступа в учреждение культуры, государственный архив (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	5 - важный	5 - важный
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1 – абсолютно не важный
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	5 – весьма важный	5- удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 - не совсем удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1 - совершенно не удовлетворён
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 удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1-совершенно не удовлетворён
4. Техническое оснащение учреждения культуры, государственного архива	5 - важный	5 - удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 - не совсем удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1-совершенно не удовлетворён
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5 - важный	5 - удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 - не совсем удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1-совершенно не удовлетворён
6. Порядок подачи , регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры, государственного архива	5 - важный	5 - удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 - не совсем удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1-совершенно не удовлетворён
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры, государственным архивом	5 - важный	5 - удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 - не совсем удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1-совершенно не удовлетворён
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением, государственным архивом (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 удовлетворён
	1 – абсолютно не важный	1-совершенно не удовлетворён

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

да

нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры, государственный архив?

недостаток свободного времени

отдаленность учреждения от дома

усталость после работы

режим работы учреждения

состояние здоровья

недостатки в работе учреждения

семейно-бытовые условия

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, государственный архив)

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

5.1. Ваш пол: М

Ж

5.2. Ваш возраст:

14-18 лет

30-39 лет

50-59 лет

19-29 лет

40-49 лет

60 лет и старше

5.3. Ваше место жительства:

Абакан

Республика Хакасия (сельский населённый пункт)

Республика Хакасия (город)

другие регионы РФ

5.4. Социальная карта:

Учащийся, студент

Домохозяйка

Рабочий

Временно неработающий

Служащий

Пенсионер

Предприниматель

Другое

5.5. Образование:

Высшее

Неполное среднее

Среднее специальное

Начальное

Полное (общее) среднее

Благодарим Вас за участие в мониторинге!