Форма представления итогов оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг

МКУК «Грайворонская ЦРБ им. А.С. Пушкина»
(наименование учреждения культуры)

№ п/п	Показатель	Значение показателя (% от общего количества опрошенных)
1.	**При посещении учреждения культуры Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях учреждения (стенды, инфоматы и др.)?**	
	1) Да	**370 (74%)**
	2) Нет ***(переходите к вопросу 3)***	**130 (26%)**
2.	**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**280 (56%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**190 (38%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	**30 (6%)**
	4) Не удовлетворен	
3.	**Перед посещением учреждения культуры Вы заходили на официальный сайт учреждения?**	
	1) Да	**260 (52%)**
	2) Нет ***(переходите к вопросу 5)***	**240 (48%)**
4.	**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**275 (55%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**205 (41%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	**20 (4%)**
	4) Не удовлетворен	
5.	**Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в учреждении культуры?**	
	1) Полностью удовлетворен (а) ***(переходите к вопросу 7)***	**305 (61%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**195 (39%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	
	4) Не удовлетворен	
6.	**Укажите, что именно Вас не удовлетворяет?**	
	1) Отсутствие свободных мест ожидания	
	2) Отсутствие питьевой воды	

№ п/п	Показатель	Значение показателя (% от общего количества опрошенных)
	3) Состояние санитарно-гигиенических помещений 4) Санитарное состояние помещений учреждения	
	5) Отсутствие навигации внутри организации	
	6) Другое (укажите)	
7.	**Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**382 (76%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**118 (24%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	
	4) Не удовлетворен	
8.	**Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**254 (51%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**226 (45%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	**20 (4%)**
	4) Не удовлетворен	
9.	**Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**377 (75%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**108 (22%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	**15 (3%)**
	4) Не удовлетворен	
10.	**Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**388 (78%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**112 (22%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	
	4) Не удовлетворен	
11.	**Удовлетворены ли Вы графиком работы организации культуры?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**391 (78%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)	**99 (20%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)	**10 (2%)**

№ п/п	Показатель	Значение показателя (% от общего количества опрошенных)
	4) Не удовлетворен	
12.	**Оцените общую удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры?**	
	1) Полностью удовлетворен (а)	**359 (72%)**
	2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен(а)	**141 (28%)**
	3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен(а)	
	4) Не удовлетворен	
13.	**Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым?**	
	1) Да	**398 (80%)**
	2) Скорее да, чем нет	**102 (20%)**
	3) Скорее нет, чем да	
	4) Нет	
	5) Затрудняюсь ответить	

Примечание* По каждому вопросу суммарный процент полученных ответов по всем позициям не может быть более 100%

Сведения о каналах получения мнений получателей услуг

Форма опроса	Количество респондентов
Интернет-канал	62
Личный опрос (анкетирование)	418
Опрос по телефону	20
Терминал в организации культуры	
Электронная почта	
Итого:	500

Руководитель учреждения Усова Т.Е.

(Ф.И.О.) М.П. Подпись