

## Форма опросного листа (анкета)

(для получателей услуг муниципального учреждения

\_\_\_\_\_ )  
полное наименование учреждения

### Уважаемый участник мониторинга!

С целью изучения мнения населения о качестве услуг в сфере культуры и совершенствования деятельности подведомственных учреждений культуры Управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери организует проведение «Мониторинга удовлетворенности населения города Твери качеством культурного обслуживания».

Нам важно Ваше мнение, поэтому убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Выбранный вариант ответа отметьте, пожалуйста, знаком «√».

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждением культуры \_\_\_\_\_ ?  
наименование учреждения

*По каждому из предложенных вопросов отметьте тот вариант ответа, который Вам наиболее подходит.*

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	Условия доступа в учреждение (режим работы учреждения, наличие условий для доступа в учреждение и к предоставляемым услугам)	- удовлетворен полностью <input type="checkbox"/> - не совсем удовлетворен <input type="checkbox"/> - совершенно не удовлетворен <input type="checkbox"/>
2.	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и услугах, наличие возможности подачи предложений (в том числе жалоб) по улучшению работы учреждения	- удовлетворен полностью <input type="checkbox"/> - не совсем удовлетворен <input type="checkbox"/> - совершенно не удовлетворен <input type="checkbox"/>
3.	Материально-техническое оснащение учреждения	- удовлетворен полностью <input type="checkbox"/> - не совсем удовлетворен <input type="checkbox"/> - совершенно не удовлетворен <input type="checkbox"/>
4.	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	- удовлетворен полностью <input type="checkbox"/> - не совсем удовлетворен <input type="checkbox"/> - совершенно не удовлетворен <input type="checkbox"/>
5.	Разнообразие предоставляемых услуг (многопрофильность услуг; использование разных форм работы, современных технических и информационных средств; наличие разножанрового репертуара; предоставление возможности выбора направления культурной, досуговой и образовательной деятельности и др.)	- удовлетворен полностью <input type="checkbox"/> - не совсем удовлетворен <input type="checkbox"/> - совершенно не удовлетворен <input type="checkbox"/>

**2. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?**

- да  нет

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

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> недостаток свободного времени   | <input type="checkbox"/> состояние здоровья      |
| <input type="checkbox"/> усталость после работы          | <input type="checkbox"/> семейно-бытовые условия |
| <input type="checkbox"/> отдаленность учреждения от дома | <input type="checkbox"/> режим работы учреждения |
| <input type="checkbox"/> недостатки в работе учреждения  | <input type="checkbox"/> 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.**

**5.1. Ваш пол:**

- М  Ж

**5.2. Ваш возраст:**

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 14-18 лет | <input type="checkbox"/> 40-49 лет       |
| <input type="checkbox"/> 19-29 лет | <input type="checkbox"/> 50-59 лет       |
| <input type="checkbox"/> 30-39 лет | <input type="checkbox"/> 60 лет и старше |

**5.3. Социальная категория:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Учащийся, студент | <input type="checkbox"/> Домохозяйка           |
| <input type="checkbox"/> Рабочий           | <input type="checkbox"/> Временно неработающий |
| <input type="checkbox"/> Служащий          | <input type="checkbox"/> Пенсионер             |
| <input type="checkbox"/> Предприниматель   | <input type="checkbox"/> Другое                |

**5.4. Образование:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Высшее                 | <input type="checkbox"/> Неполное среднее |
| <input type="checkbox"/> Среднее специальное    | <input type="checkbox"/> Начальное        |
| <input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее |   |

**Благодарим Вас за участие в мониторинге!**