

2020 год

АНКЕТА

потребителя услуг учреждения культуры

Музей «История Иркутской области»
(наименование учреждения)

Уважаемый участник опроса!

По заданию министерства культуры и архивов Иркутской области проводится опрос о качестве оказания услуг учреждениями культуры Иркутской области.

Просим Вас ответить на вопросы, выбрав (подчеркнуть, обвести кружком) один вариант ответа. Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

- 1. Да, удовлетворен 26
- 2. Скорее удовлетворен 12
- 3. Скорее не удовлетворен 5
- 4. Нет, не удовлетворен 2

45

2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»?

- 1. Да, удовлетворен 21
- 2. Скорее удовлетворен 18
- 3. Скорее не удовлетворен 3
- 4. Нет, не удовлетворен 3

45

3. Удовлетворены ли Вы уровнем комфорта в учреждении? (Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

- 1. Да, удовлетворен 22
- 2. Скорее удовлетворен 14
- 3. Скорее не удовлетворен 8
- 4. Нет, не удовлетворен 1

45

4. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в учреждении? (заполняется только лицами, имеющими установленную группу инвалидности)

- 1. Да, удовлетворен 1
- 2. Скорее удовлетворен 1
- 3. Скорее не удовлетворен 1
- 4. Нет, не удовлетворен

3

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с Вами и Ваше информирование при обращении в организацию? (работники справочной, кассиры и др.)

1. Да, удовлетворен 32
2. Скорее удовлетворен 12
3. Скорее не удовлетворен 1
4. Нет, не удовлетворен 0

45

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание Вам услуги? (библиотекари, экскурсоводы и т.д.).

1. Да, удовлетворен 36
2. Скорее удовлетворен 8
3. Скорее не удовлетворен 1
4. Нет, не удовлетворен 0

45

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия? (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))

1. Да, удовлетворен 37
2. Скорее удовлетворен 9
3. Скорее не удовлетворен 1
4. Нет, не удовлетворен 0

45

8. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да, готов 21
2. Скорее готов 20
3. Скорее не готов 4
4. Нет, не готов 0

45

9. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. Да, удовлетворен 29
2. Скорее удовлетворен 10
3. Скорее не удовлетворен 4
4. Нет, не удовлетворен 2

45

10. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да, удовлетворен 28
2. Скорее удовлетворен 16
3. Скорее не удовлетворен 1
4. Нет, не удовлетворен 0

45

Благодарим Вас за участие в опросе!