

## АНКЕТА

по проведению независимой оценки качества оказания услуг  
организациями культуры  
*Уважаемый респондент*, просим Вас высказать свое мнение о качестве работы  
ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»  
Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.  
Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку»  
(*деятельность учреждения оценивается в баллах*).

### **Оцените качество оказания услуг организацией культуры**

| п/п | Показатель   | Единица измерения | Личное мнение (количество баллов) |
|-----|--|-------------------|-----------------------------------|
| 1   | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>   |                   |                                   |
|     | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.   | от 0 до 5 баллов  |                                   |
|     | Информирование о новых мероприятиях. Информирование на сайте организации культуры.   | от 0 до 7 баллов  |                                   |
| 2   | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>  |                   |                                   |
|     | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).   | от 0 до 5 баллов  |                                   |
|     | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид). | от 0 до 8 баллов  |                                   |
|     | Транспортная и пешая доступность организации культуры.   | от 0 до 5 баллов  |                                   |
|     | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).                   | от 0 до 5 баллов  |                                   |
| 3   | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>  |                   |                                   |
|     | Удобство графика работы организации культуры.  | от 0 до 7 баллов  |                                   |
|     | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.   | от 0 до 7 баллов  |                                   |
| 4   | <b>Доброжелательность, вежливость,</b>   |                   |                                   |

| п/п      | Показатель  | Единица измерения | Личное мнение (количество баллов) |
|----------|---|-------------------|-----------------------------------|
|          | <b>компетентность работников организации культуры</b>   |                   |                                   |
|          | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры                                | от 0 до 7 баллов  |                                   |
| <b>5</b> | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>   |                   |                                   |
|          | Качество проведения экскурсий.  | от 0 до 4 баллов  |                                   |
|          | Разнообразие экспозиций организации культуры.   | от 0 до 2 баллов  |                                   |
|          | Качество проведения культурно-массовых мероприятий.   | от 0 до 10 баллов |                                   |
|          | Качество условий и доступность получения услуг учреждения для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | от 0 до 5         |                                   |

Какие мероприятия, прошедшие на «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна» вызвали у Вас интерес?

---



---



---

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

---



---



---



---

Дата заполнения «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 год

Заполненную анкету можно передать лично на «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна», можно направить на адрес электронной почты: partizanp@yandex.ru или по почтовому адресу: 241043, Брянская область, Брянский район, поселок Бело-Бережский санаторий, турбаза, ул. Лесная, д.16 с пометкой «независимая оценка».

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**