

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА  
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 22.04.2016

№ 94

**Об утверждении Методических материалов для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области**

Во исполнение Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (приложение к приказу).

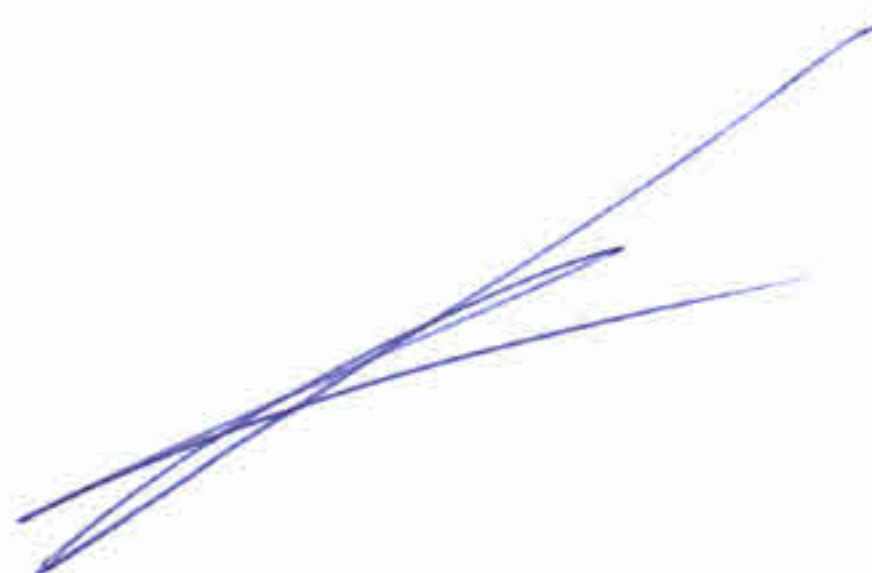
2. Признать утратившим силу приказ от 12.12.2015 №208 «Об утверждении Методических материалов для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – директора департамента культуры министерства культуры и туризма Тульской области И.В. Иванову.

4. Разместить приказ на официальном сайте министерства культуры и туризма Тульской области.

5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

**Министр культуры и туризма  
Тульской области**



**Т.В. Рыбкина**



**Методические материалы для проведения процедуры независимой  
оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги  
в сфере культуры и искусства**

1.1. Методические материалы для проведения процедуры независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства (далее – Методические материалы) подготовлены в соответствии с приказами Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)».

1.2. Настоящие Методические материалы определяют процедуру проведения оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – учреждения, независимая оценка).

1.3. Настоящие Методические материалы разработаны в целях обеспечения единых требований к оценке качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и искусства Тульской области (далее – учреждения, независимая оценка), а также оказания методической помощи общественному совету при министерстве культуры и туризма Тульской области, ответственному за проведение независимой оценки (далее – Общественный совет), общественному оператору по проведению независимой оценки, осуществляющему сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства), учреждений.

1.4. Независимая оценка проводится ответственными исполнителями, определенными Общественным советом при министерстве культуры и туризма Тульской области (далее – Общественный совет).

**2. Критерии и показатели оценки качества работы учреждений**

2.1. Независимая оценка осуществляется по следующим критериям:



- открытость и доступность информации об учреждении культуры (искусства);
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (искусства);
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.2. По каждому из критериев оценки качества оказания услуг учреждениями культуры устанавливается группа показателей характеризующих данный критерий (Приложение 1 к Методическим материалам).

2.3. Оценивание показателей по каждому из критериев производится в соответствии с пунктом 3.2. Методических материалов в таблице «Количественные результаты независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства Тульской области» (Приложение № 2 к Методическим материалам, excel).

2.4. По результатам независимой оценки формируется рейтинг независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства Тульской области (Приложение № 3 к Методическим материалам).

2.5. Изучение мнения получателей услуг по отдельным показателям проводится в форме анкетирования (Приложения № 4.1-4.4. к Методическим материалам).

### **3. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений**

3.1. Оценка качества работы учреждений проводится по итогам года и заносится в Сводную таблицу (рейтинг) независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства Тульской области (Приложение № 2 к Методическим материалам).

3.2. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями рассчитываются по формуле:

$$Q = Q_{i_1} + Q_{i_2} + Q_{i_m}$$

где,

$Q$  – интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки;

$Q_i$  - интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки;

$$Q_i = p_1 + p_2 + p_n$$

где,

$p$  – значение показателя, характеризующее общий критерий оценки.



3.3. На основании полученных результатов формируется рейтинг учреждений.

3.4. На основании рейтинга, с учетом информации, представленной Оператором Общественный совет направляет в министерство культуры и туризма Тульской области (далее – Министерство):

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) (по каждой организации культуры отдельно).

3.5. Министерство:

- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений, рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

3.6. Учреждения культуры (искусства) на основании предложений Министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий) по форме:

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
-------	--------------------------	--	-----------------	---------------	-----------	--

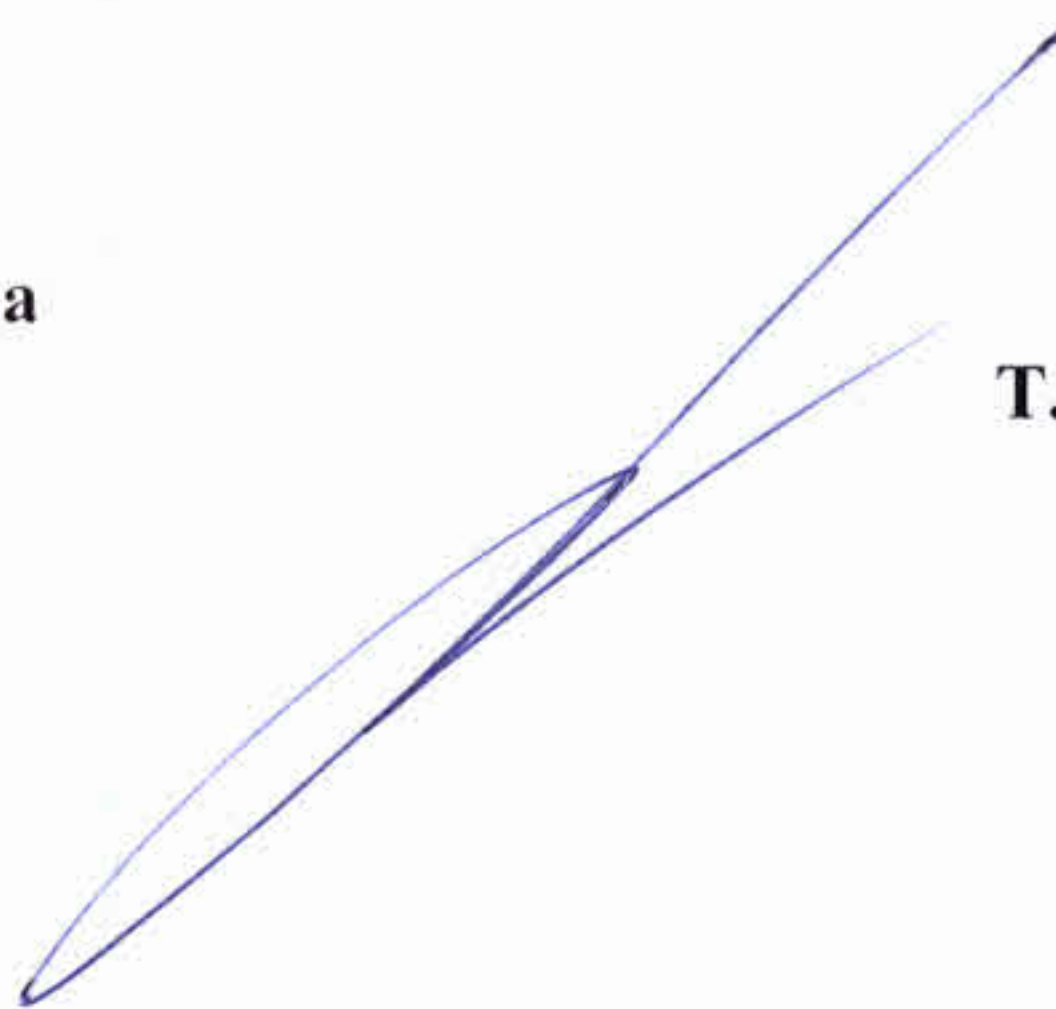
В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;
- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры и искусства.

3.7. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение в контрольные сроки.

**Министр культуры и туризма  
Тульской области**

**Т.В. Рыбкина**





Приложение 1  
к Методическим материалам

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

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

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка в баллах	Группа организаций	Способ оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)</b>				
1.1	<u>Полное и сокращенное наименование учреждения;</u> <u>Почтовый адрес, схема проезда;</u> <u>Адрес электронной почты;</u> <u>Структура организации культуры;</u> <u>Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы</u>	1 1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчёт о результатах деятельности учреждения, включающая разделы:  <u>Общая информация об учреждении;</u> <u>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</u> <u>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</u> <u>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</u> <u>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный</u>	1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры



	<u>финансовый год:</u> Информация о результатах деятельности и об использовании имущества: Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1 1 1			
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	3 2 0		музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		театры	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	7 5 0		культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)</b>				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений): полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	3 2 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением;	1		все	наличие



	<p><u>Ограничения по ассортименту услуг;</u>  <u>Ограничения по потребителям услуг;</u>  <u>Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением;</u>  <u>Услуги, предоставляемые на платной основе;</u>  <u>Стоимость услуг;</u>  <u>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</u></p>	<p>0,5  0,5  1  0,5  0,5  1</p>	<p>организации культуры</p>	<p>информации на официальном сайте организации культуры</p>
2.3	<p><u>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;</u>  <u>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;</u>  <u>Наличие независимой системы учета посещений сайта;</u>  <u>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</u>  <u>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</u>  <u>Бесплатность, доступность информации на сайте</u>  <u>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте</u>  <u>Дата и время размещения информации</u>  <u>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</u></p>	<p>0,5  0,5  0,5  0,5  0,5  0,5  0,5  0,5  0,5  1</p>	<p>все организации культуры</p>	<p>наличие информации на официальном сайте организации культуры</p>
2.4	<p>Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных)  частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных)  не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)</p>	<p>8  5  0</p>	<p>музеи, театры</p>	<p>изучение мнения получателей услуг</p>
2.5	<p>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу):</p>		<p>библиотеки</p>	<p>изучение мнения получателей услуг</p>



	полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)			9 6 0			
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры:  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)			3 2 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	<u>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог</u> <u>Онлайн-регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</u> <u>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</u> <u>Виртуальные экскурсии по организации культуры</u>			2 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)			3 2 0		все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров):  полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)			9 6 0		театры	изучение мнения получателей услуг
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)</b>						



3.1	<p><u>Удобство графика работы организации культуры:</u></p> <p>полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных)  частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных)  не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)</p>	7 5 0	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	<p><u>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов:</u></p> <p>полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных)  частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных)  не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)</p>	7 5 0	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	<p><u>Простота/удобство электронного каталога:</u></p> <p>полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных)  частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных)  не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)</p>	7 5 0	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
<b>4</b>	<b><u>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</u></b>			
4.1	<p><u>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:</u></p> <p>полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных)  частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных)  не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)</p>	7 2 0	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	<p><u>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения</u></p> <p><u>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения</u></p> <p><u>Режим, график работы учреждения</u></p> <p><u>Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (присемная)</u></p>	1 1 1 1	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры



	<u>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения</u>	2			
	<u>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)</u>	1			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)</b>				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	5 3 0		все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации: <u>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждения культуры (или виджет на сайте учреждения)</u> <u>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения</u> <u>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</u> <u>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения</u> <u>Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения</u> <u>План по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения</u>	1 1 1 1 1 1		все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий:			музеи	изучение мнения



	полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)		4 2 0			получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры: удовлетворены (100-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	музеи	2 0			изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	библиотеки	10 6 0			изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	культурно- досуговые организации	9 5 0			изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий: полностью удовлетворены (100-80% из числа опрошенных) частично удовлетворены (79-50% из числа опрошенных) не удовлетворены (более 50% из числа опрошенных)	культурно- досуговые организации	10 6 0			изучение мнения получателей услуг







Приложение 3  
к Методическим материалам

**Рейтинг независимой оценки качества работы учреждений культуры и искусства  
Тульской области**

№ п/п	Наименование учреждения	Критерии независимой оценки качества работы учреждений (баллы)				Общий балл
		Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Время ожидания в очереди при получении услуги	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	



АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях культуры

(тип организации - музей)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**Ваш возраст**

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

**Открытость и доступность информации об организации культуры**

1. Как вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры (при наличии)
- Хорошо информирован (а)
  - Слабо информирован (а)
  - Не информирован (а)

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

2. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)
- Комфортно
  - На среднем уровне
  - Не комфортно
3. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)
- Есть
  - Не много
  - Отсутствуют
4. Транспортная и пешая доступность организации культуры
- Доступно
  - Слабо доступно
  - Не недоступно
5. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)
- Удобно



- Средне
- Не удобно

**Время ожидания предоставления услуги**

6. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов

- Удобно
- Средне
- Не удобно

7. Удобство графика работы организации культуры:

- Удобно
- Средне
- Не удобно

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

8. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры

- Высокая
- Средняя
- Низкая

**Удовлетворенность качеством оказания услуг**

9. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

- Высокий
- Средний
- Низкий

10. Качество проведения экскурсий

- Высокое
- Среднее
- Низкое

11. Разнообразие экспозиций организации культуры

- Высокое
- Среднее
- Низкое



АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях культуры

(тип организации - театр)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**Ваш возраст**

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

**Открытость и доступность информации об организации культуры**

1. Информирование о предстоящих представлениях и постановках

- Хорошо информирован (а)
- Слабо информирован (а)
- Не информирован (а)

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

2. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

- Комфортно
- На среднем уровне
- Не комфортно

3. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид):

- Есть
- Не много
- Отсутствуют

4. Транспортная и пешая доступность организации культуры:

- Доступно
- Слабо доступно
- Не доступно

5. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

- Удобно
- Средне



Не удобно

6. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)

Высокое

Среднее

Низкое

**Время ожидания предоставления услуги**

7. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов:

Удобно

Средне

Не удобно

8. Удобство графика работы организации культуры:

Удобно

Средне

Не удобно

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

9. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:

Высокая

Средняя

Низкая



АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях культуры

*(тип организации - библиотека)*

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**Ваш возраст**

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)
  - Комфортно
  - На среднем уровне
  - Не комфортно
2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу):
  - Высокая
  - Средняя
  - Низкая
3. Транспортная и пешая доступность организации культуры:
  - Доступно
  - Слабо доступно
  - Не доступно
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)
  - Удобно
  - Средне
  - Не удобно

**Время ожидания предоставления услуги**

5. Простота/удобство электронного каталога:
  - Удобно
  - Средне



Не удобно

6. Удобство графика работы организации культуры:

Удобно

Средне

Не удобно

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

7. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры:

Высокая

Средняя

Низкая

**Удовлетворенность качеством оказания услуг**

8. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:

Полностью удовлетворен(а)

Частично удовлетворен(а)

Не удовлетворен(а)

9. Наличие информации о новых изданиях

Есть

Не много

Отсутствует



АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях культуры

*(тип организации - культурно-досуговое учреждение)*

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и, внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**Ваш возраст**

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

**Открытость и доступность информации об организации культуры**

1. Информирование о новых мероприятиях:

- Комфортно
- На среднем уровне
- Не комфортно

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

2. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

- Комфортно
- На среднем уровне
- Не комфортно

3. Транспортная и пешая доступность организации культуры

- Доступно
- Слабо доступно
- Не доступно

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

- Удобно
- Средне
- Не удобно

**Время ожидания предоставления услуги**

5. Удобство графика работы организации культуры:

- Удобно
- Средне



Не удобно

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

6. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры

Высокая

Средняя

Низкая

**Удовлетворенность качеством оказания услуг**

7. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

Полностью удовлетворен(а)

Частично удовлетворен(а)

Не удовлетворен(а)

8. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

Большое

Не большое

Отсутствует

9. Качество проведения культурно-массовых мероприятий

Полностью удовлетворен(а)

Частично удовлетворен(а)

Не удовлетворен(а)

---