**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**БЫКОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**САДОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 01 августа 2017 г. № 58**

О назначении муниципального оператора, ответственного за проведение независимой оценки

качества муниципальных услуг, оказываемых Муниципальным казенным учреждением

культуры «Садовский СДК»

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Федерального закона от 21.07.2014 года № 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», Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,Приказа Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Постановления администрации Садовского сельского поселения Быковского муниципального района 31.07. 2017г. № 56 «О назначении уполномоченных органов для размещения информации о независимой оценке качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Садовским СДК», 31.07. 2017г. № 57 «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой оценки качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Садовским СДК».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить оператором, ответственным за проведение независимой оценки качества деятельности муниципального казенного учреждения культуры «Садовского СДК»,Муниципальное казенное учреждение культуры «Быковская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Быковского муниципального района Волгоградской области.
2. Утвердить Порядок независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Садовский СДК», осуществляющего услуги в сфере культуры.
3. Считать основным результатом работы оператора подготовку отчетов с рекомендациями для различных заинтересованных групп пользователей (руководители учреждений культуры, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Садовского

сельского поселения: Н. М. Мосиенко

Утверждено

Постановлением администрации

Садовского сельского поселения

№ 58 от 01.08.2017 г.

ПОРЯДОК

Проведения независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Садовского СДК»

1.Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Садовского СДК», находящихся в ведении администрации Садовского сельского поселения (далее- Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Федерального закона от 21.07.2014 года № 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», Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,Приказа Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», Постановления администрации Садовского сельского поселения Быковского муниципального района 31.07. 2017г. № 56 «О назначении уполномоченных органов для размещения информации о независимой оценке качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Садовским СДК», 31.07. 2017г. № 57 «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой оценки качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры «Садовским СДК».

2.Проведение независимой оценки качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Садовского СДК», находящихся в ведении администрации Садовского сельского поселения, организуется Общественным советом при администрации (далее - Общественный совет).

3.Функции по организации независимой оценки качества работы учреждений культуры. Общественный совет осуществляет самостоятельно при поддержке администрации Садовского сельского поселения.

4.Критериями независимой оценки качества работы учреждений культуры является:

4.1.Открытость и доступность информации об учреждении:

4.1.1.Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующим его Уставу;

4.1.2.Ниличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:

* Режим работы учреждения;
* Номер телефона руководителя;
* Наименования учредителя учреждения;
* Номер телефона учредителя учреждения;
* Наличие в открытом доступе для получателя услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг).

4.1.3.Ниличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте администрации Быковского муниципального района (учредителя) информации.

4.1.4.наличие информации на сайте [www.bas.gov.ru](http://www.bas.gov.ru/)

4.1.5.Информирование населения о деятельности учреждения.

4.1.6.Наличие книги отзывов и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращения граждан).

4.2.Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями

4.2.1.Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями: наличие пандусов, подъёмников и др.;

4.2.2.Удобство установленного режима работы для посетителей;

4.2.3.Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей);

4.2.4.Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг;

4.2.5.Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетных комнат);

4.2.6.Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба.

4.3.Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения:

4.3.1.Укомплектованность учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию);

4.3.2.Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала.

4.4.Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением.

4.5.Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

5.Ежегодная независимая оценка качества работы учреждений (далее – независимая оценка) проводится на основании утверждаемого председателем Общественного совета плана работы, включающего сроки осуществления независимой оценки (далее - план).

6.независимая оценка по критериям, указанным в пункте 4 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения условий функционирования учреждения и организации его деятельности, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка независимой оценки качества работы учреждения, заполняемого по результатам независимой оценки каждым членом Общественного совета (приложение № 1 к Порядку).

Критерий «удовлетворенность потребителей услуг учреждения его деятельностью» определяется на основании проведения опроса граждан – потребителей услуг и (или) родителей (законных представителей) несовершеннолетних потребителей услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку).

Проведение анкетирования потребителей услуг организуется Отделом по культуре не ранее, чем за две недели до проведения независимой оценки; количество респондентов, участвующих в опросе – не менее 10 человек для учреждения культуры библиотечного типа, музея, не менее 20 человек для образовательного учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры.

Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

7. В период проведения независимой оценки члены Общественного совета вправе: посещать учреждение, запрашивать и получать от руководителя и работников учреждения копии документов относящихся к предмету независимой оценки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

Ответ на запрос сведений, необходимых для проведения независимой оценки, поступивший от члена Общественного совета в письменной либо устной форме, предоставляется руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

В случае отказа руководителя учреждения представить необходимые документы, либо установления из других препятствий для проведения независимой оценки, член Общественного совета уведомляет об этом Отдел по культуре для принятия соответствующих мер.

8. Члены Общественного совета в ходе проведения независимой оценки заполняют бланки установленной формы и предоставляют их в течение 3 рабочих дней со дня завершения независимой оценки секретарю Общественного совета.

9.Руководитель Общественного совета и секретарь осуществляют расчет независимой оценки по формуле: F= F1+F2=F3=F4=F5,

Где F- суммарная оценка

F1-F5 оценки по критериям.

По итогам расчета независимой оценки Общественным советом составляется рейтинг учреждений по критериям независимой оценки и группам:

-муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей в сфере культуры;

- музей;

- библиотека.

10. В течении 10 рабочих дней после окончания расчета независимой оценки руководитель Общественного совета предоставляет результаты для обсуждения на заседании Общественного совета с целью разработки предложений по улучшению качества работы учреждений.

11. По итогам заседания Общественного совета ее руководитель в течение 3 рабочих дней со дня проведения заседания направляет в отдел по культуре информацию о результатах независимой оценки, рейтинги учреждений;

Предложения по улучшению качества работы учреждений.

12. Отдел по культуре по мере получения информации о результатах независимой оценки и предложений по улучшению качества работы учреждений:

12.1.размещает на официальном информационном сайте администрации Садовского сельского поселения информацию о результатах независимой оценки, рейтинги учреждений;

12.2. рассматривает предложения Общественного совета и координирует реализацию планов мероприятий учреждений по улучшению качества их работы, информирует Общественный совет о ходе их реализации.

13. Сроки выполнения работ:

13.1. начало выполнения работ-31.07.2017г.

13.2. окончание выполнения работ-30.09.2017г.

Приложение 1

К Порядку проведения независимой оценки

качества работы муниципального казенного

учреждения культуры «Садовского СДК»

БЛАНК №1

Независимой оценки качества работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципального учреждения )

**группа – дополнительное образование**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерии и показатели | Баллы | Оценка экспертов |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |
| 1. | Открытость и доступность информации об учреждении\* |  |  |  |  |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2. | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг |  |  |  |  |
| 1.2.1 | - о режиме работы учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.2 | -номера телефона руководителя учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.3 | -наименование учредителя учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.4 | -номера телефона учредителя учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.5 | -наличие в доступе для получателей услуг документов в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление, распоряжение, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг) | Да-2  Не в полном объеме-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.3 | Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации | Да-2  Не в полном объеме-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.4 | Наличие информации на сайте администрации Быковского муниципального района | Да-2  Не в полном объеме-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.5 | Информирование населения о деятельности учреждения | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетворительное-0 |  |  |  |
| 1.6 | Наличие книги жалоб и предложений (карточек баз данных, реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |  |
| 2.1 | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников | Да-1  Не в полном объеме-1  Нет-0 |  |  |  |
| 2.2 | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей | Хорошо-2  Удовлетворительно-1  Неудовлетворительно-0 |  |  |  |
| 2.3 | Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей) | Благоустроенная-2  Частично благоустроенная-1  Не благоустроенная-0 |  |  |  |
| 2.4 | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | Хороший-2  Удовлетворительный-1  Неудовлетворительный-0 |  |  |  |
| 2.5 | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов) | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 2.6 | Материально-техническое обеспечение учреждения:  Оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 3. | Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения |  |  |  |  |
| 3.1 | Состояние укомплектованности учреждения специалистами | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 3.2 | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 4 | Востребованность населения услуг, оказываемых учреждением |  |  |  |  |
| 4.1 | Уровень наполняемости школы искусств | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 4.2 | Посещаемость занятий в соответствии с расписанием | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 5 | Уровень удовлетворительности потребителей услуг учреждения его деятельностью\*\* |  |  |  |  |

**\*- по пунктам 1-4 высчитывается средний балл по каждому критерию по формуле**

**СРбалл= СУбаллов./Кпок/Кэкп, где**

**СРбалл-средний балл по критерию**

**СУбаллов- общая сумма баллов по показателям критерия**

**К пок-количество показателей**

**К экп-количество экспертов**

**\*\* по пункту 5 высчитывается средний балл по учреждению по формуле**

**СРбалл= СУбаллов./Кпок/Канк. где**

**СРбалл-средний балл по критерию**

**СУбаллов-мусса баллов всех анкет по учреждению**

**К пок-количество критериев и показателей в анкете**

**К анк-количество анкет**

БЛАНК №2

Независимой оценки качества работы

МКУК Садовский СДК

(наименование МКУК «БМЦБС», МКУК «БРИКМ»)

**группа – муниципальные библиотеки. музей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерии и показатели | Баллы | Оценка экспертов |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |
| 1. | Открытость и доступность информации об учреждении\* |  |  |  |  |
| 1.1. | Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2. | Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг |  |  |  |  |
| 1.2.1 | - о режиме работы учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.2 | -номера телефона руководителя учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.3 | -наименование учредителя учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.4 | -номера телефона учредителя учреждения | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.2.5 | -наличие в доступе для получателей услуг документов в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление, распоряжение, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг) | Да-2  Не в полном объеме-1  Нет-0 |  |  |  |
| 1.3 | Информирование населения о деятельности учреждения | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетворительное-0 |  |  |  |
| 1.4 | Наличие книги жалоб и предложений (карточек баз данных, реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан) | Да-1  Нет-0 |  |  |  |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |  |
| 2.1 | Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников | Да-1  Не в полном объеме-1  Нет-0 |  |  |  |
| 2.2 | Оценка удобства установленного режима работы для посетителей | Хорошо-2  Удовлетворительно-1  Неудовлетворительно-0 |  |  |  |
| 2.3 | Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей) | Благоустроенная-2  Частично благоустроенная-1  Не благоустроенная-0 |  |  |  |
| 2.4 | Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг | Хороший-2  Удовлетворительный-1  Неудовлетворительный-0 |  |  |  |
| 2.5 | Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов) | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 2.6 | Материально-техническое обеспечение учреждения:  Оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 3. | Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения |  |  |  |  |
| 3.1 | Состояние укомплектованности учреждения специалистами | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 3.2 | Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала | Хорошее-2  Удовлетворительное-1  Неудовлетвоительное-0 |  |  |  |
| 4 | Востребованность населения услуг, оказываемых учреждением |  |  |  |  |
| 5 | Уровень удовлетворительности потребителей услуг учреждения его деятельностью\*\* |  |  |  |  |

**\*- по пунктам 1-4 высчитывается средний балл по каждому критерию по формуле**

**СРбалл= СУбаллов./Кпок/Кэкп, где**

**СРбалл-средний балл по критерию**

**СУбаллов- общая сумма баллов по показателям критерия**

**К пок-количество показателей**

**К экп-количество экспертов**

**\*\* по пункту 5 высчитывается средний балл по учреждению по формуле**

**СРбалл= СУбаллов./Кпок/Канк. где**

**СРбалл-средний балл по критерию**

**СУбаллов-мусса баллов всех анкет по учреждению**

**К пок-количество критериев и показателей в анкете**

**К анк-количество анкет**

Приложение 2

К Порядку проведения независимой оценки

качества работы муниципального казенного

учреждения культуры «Садовского СДК»

АНКЕТА

Потребителя услуг учреждения для определения критерия

«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»

Вариант «А» - для потребителей услуг муниципальных учреждений культуры

Уважаемый участник опроса!

Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального казенного учреждения культуры «Садовский СДК

(наименование учреждения)

В графе «Значимость» - оцените пожалуйста насколько значим с Вашей точки зрения каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

В графе «Удовлетворенность» - оцените пожалуйста насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии и показатели | Значимость | Удовлетворенность |
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых им услугах, в том числе в электронной форме | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 3. Техническое оснащение учреждения | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 4. Уровень культуры обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 5. Доступность стоимости платных услуг предоставляемых учреждением | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 6. Разнообразие и уровень услуг, предоставляемых учреждением | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |

7. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры?

* Да
* Нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

* Недостаток свободного времени
* Отдаленность учреждения от дома
* Режим работы учреждения
* Недостатки в работе учреждения
* Другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждение –

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол:

* М
* Ж

Ваш возраст:

* 14-18 лет
* 19-29 лет
* 30-39 лет
* 40-49 лет
* 50-59 лет
* 60 лет и старше

Социальная категория:

* Учащийся, студент
* Рабочий
* Служащий
* Предприниматель
* Домохозяйка
* Временно неработающий
* Пенсионер
* Другое

Образование:

* Высшее
* Среднее специальное
* Полное (общее) среднее
* Неполное среднее
* Начальное
* - Вы являетесь потребителем услуги
* - Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА

потребителя услуг учреждения для определения критерия

«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»

Вариант «В» - для потребителей услуг муниципальных учреждений культуры

Уважаемый участник опроса!

Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального казенного учреждения культуры «Садовский СДК»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

В графе «Значимость» - оцените пожалуйста насколько значим с Вашей точки зрения каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

В графе «Удовлетворенность» - оцените пожалуйста насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии и показатели | Значимость | Удовлетворенность |
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых им услугах, в том числе в электронной форме | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 3. Техническое оснащение учреждения | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 4. Уровень культуры обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 5. Качество образовательных услуг предоставляемых учреждением | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |
| 6. Разнообразие и уровень услуг, предоставляемых учреждением | 5- высокая | 5- удовлетворен полностью |
| 3- средняя | 3- не совсем удовлетворен |  |
| 1- низкая | 0- совершенно не удовлетворен |  |

7. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры?

* Да
* Нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

* Недостаток свободного времени
* Отдаленность учреждения от дома
* Режим работы учреждения
* Недостатки в работе учреждения
* Другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждение –

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол:

* М
* Ж

Ваш возраст:

* 14-18 лет
* 19-29 лет
* 30-39 лет
* 40-49 лет
* 50-59 лет
* 60 лет и старше

Социальная категория:

* Учащийся, студент
* Рабочий
* Служащий
* Предприниматель
* Домохозяйка
* Временно неработающий
* Пенсионер
* Другое

Образование:

* Высшее
* Среднее специальное
* Полное (общее) среднее
* Неполное среднее
* Начальное
* - Вы являетесь потребителем услуги
* - Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

Благодарим Вас за участие в опросе!