|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮПредседатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений ЗАТО Шиханы, оказывающих социальные услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.М. Соколова « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г. |

Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений ЗАТО Шиханы, оказывающих социальные услуги

1. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее - Методические рекомендации) разработаны с учетом отраслевой специфики деятельности и многообразия типов и видов учреждений социальной сферы в соответствии с:

Федеральным Законом от 21 июля 2014 года № 256 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики»;

пунктом 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р;

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

Методическими рекомендациями по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, утвержденными заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б.Повалко 14 октября 2013 г.;

Приказом Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

Приказом Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»;

приказом Министерства спорта России от 19 марта 2013 года № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта».

1. Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги на территории ЗАТО Шиханы (далее - НСО).
2. Цели НСО:

информационная открытость муниципальных учреждений;

обеспечение доступности информации о деятельности муниципальных учреждений для граждан - потребителей услуг;

повышение стимулирования качества работы муниципальных учреждений;

повышение качества и доступности социальных услуг для населения.

1. Объектами НСО являются муниципальные учреждения ЗАТО Шиханы, оказывающие социальные услуги в сфере культуры, образования (включая образовательные учреждения, осуществляющие образовательную деятельность в сфере физической культуры и спорта).
2. Учредителями объектов НСО является администрация ЗАТО Шиханы (далее - Учредитель).
3. Участниками НСО могут являться: общественные организации;

профессиональные сообщества;

средства массовой информации; специализированные рейтинговые агентства; иные эксперты.

1. Организацию проведения НСО в ЗАТО Шиханы осуществляет администрация ЗАТО Шиханы (далее - Уполномоченный орган), включая:

общее организационное и методическое сопровождение рабочей группы по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений ЗАТО Шиханы, оказывающих социальные услуги (далее - рабочая группа);

мониторинг проведения НСО на местном уровне;

координацию взаимодействия учредителя с другими участниками НСО — рейтинговыми агентствами, инициативными группами, гражданами и объединениями граждан (потребителями услуг), профессиональными сообществами, социологическими организациями и др.;

 формирование сводных рейтингов НСО качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги;

подготовку аналитических материалов по выявленным в процессе проведения НСО наиболее типичным недостаткам в работе муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в соответствии со сферами их деятельности;

разработку совместно с объектами НСО механизма устранения причин, выявленных недостатков в работе муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги;

информационное сопровождение НСО: размещение в сети ИНТЕРНЕТ на официальном сайте Уполномоченного органа информации, полученной для проведения мониторинга и формирования рейтингов, результатов мониторингов и рейтингов, а также предложения по повышению качества услуг.

1. В целях содействия НСО Уполномоченным органом в порядке, установленным законодательством Российской Федерации, законодательством Саратовской области, , формируется Общественный совет.
2. Основными функциями Общественного совета являются:

разработка плана мероприятий по формированию НСО;

контроль за реализацией плана;

установление порядка оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги;

определение перечня муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в отношении которых проводится независимая оценка;

определение перечня показателей и методов сбора информации для формирования независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (см. Приложения № № 1-3);

организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в том числе сформированных рабочей группой по формированию НСО, состоящей из представителей общественных организаций, профессиональных сообществ и иных экспертов;

направление Учредителю информации о результатах оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги;

предложения по улучшению качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (см. Приложение № 4), сформированные рабочей группой, общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

формирование и размещение на официальном сайте Уполномоченного органа регионального рейтинга муниципальных учреждений, участвовавших в НСО.

1. Рейтинг муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, и участвовавших в НСО рекомендуется формировать не реже одного раза в год и не реже чем один раз в год.
2. Рекомендуемое количество муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, для проведения НСО - не менее 50% по каждому направлению социальной сферы.

**Приложение № 1**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения (значение показателя) |
| I. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность [<\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par97) |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru) | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.3. | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | Баллы (от 0 до 10) |
| 1.4. | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) | Баллы (от 0 до 10) |
| II. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность [<\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par97) |
| 2.1. | Материально-техническое и информационное обеспечение организации [<\*\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.2. | Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся [<\*\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.3. | Условия для индивидуальной работы с обучающимися[<\*\*>](file:///C%3A%5C%5CDOCUME~1%5C%5CUser%5C%5CLOCALS~1%5C%5CTemp%5C%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx%22%20%5Cl%20%22Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.4. | Наличие дополнительных образовательных программ [<\*\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.5. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях [<\*\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.6. | Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся[<\*\*>](file:///C%3A%5C%5CDOCUME~1%5C%5CUser%5C%5CLOCALS~1%5C%5CTemp%5C%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx%22%20%5Cl%20%22Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| 2.7. | Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов [<\*\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par98) | Баллы (от 0 до 10) |
| III. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников [<\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par97) |
| 3.1. | Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| 3.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| IV. | Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций [<\*>](file:///C%3A%5CDOCUME~1%5CUser%5CLOCALS~1%5CTemp%5C%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8-2.docx#Par97) |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | Проценты (от 0 до 100) |

--------------------------------

<\*> Общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предусмотрены частью 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326, N 23, ст. 2878, N 27, ст. 3462, N 30, ст. 4036, N 48, ст. 6165;2014, N 6, ст. 562, ст. 566, N 19, ст. 2289, N 22, ст. 2769, N 23, ст. 2933, N 26, ст. 3388, N 30, ст. 4257, N 30, ст. 4263).

<\*\*> Показатель применяется с учетом особенностей осуществляемой образовательной деятельности организации.

**Приложение 2**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31) |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47) |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музеи, театры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | 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) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21) |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25) |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 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 | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |

**Приложение № 3**

**АНКЕТА**

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных**

**услуг учреждениями, осуществляющими образовательную деятельность**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование учреждения)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос (отметьте галочкой или подчеркните выбранный Вами ответ)

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. В который раз Вы обратились в учреждение за получением социальных услуг?**

( ) впервые

( ) повторно

**2. Как вы оцениваете заочные способы представления информации учреждением (по телефону, е- mail, электронная регистратура и т.д.)?**

( ) получение информации заочно полностью удовлетворяет

( ) получение информации заочно не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Как вы оцениваете очные способы представления информации учреждением (информационные стенды, вывески, указатели)?**

( ) получение информации очно полностью удовлетворяет

( ) получение информации очно не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?**

( ) хорошо информирован (а)

( ) слабо информирован (а)

( ) не информирован(а)

**5. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно?**

( ) полностью

( ) частично

( ) условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Как Вы оцениваете внешнее обустройство учреждения, предоставляющего социальные услуги (наличие автомобильной парковки для посетителей, наличие освещения и соблюдение частоты территории вокруг учреждения, наличие пандусов и т.д.)?**

( ) внешнее обустройство учреждения полностью удовлетворяет

( ) внешнее обустройство учреждения не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?**

( ) да

( ) нет

**8. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?**

( ) да, всегда и в любой ситуации

( ) скорее, нет

( ) абсолютно нет

**9. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг в учреждении?**

( ) качество предоставляемых услуг полностью удовлетворяет

( ) качество предоставляемых услуг не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?**

( ) да

( ) нет

( ) пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

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

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

**Приложение 4**

**АНКЕТА**

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных**

**услуг учреждениями культуры**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование учреждения)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос (отметьте галочкой или подчеркните выбранный Вами ответ)

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**БЛОК ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ МУЗЕЯ**

1. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры. Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |

1. Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и т.д.) (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 8 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 7 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Качество проведения экскурсий (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 4 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |  |

1. Разнообразие экспозиций учреждения культуры (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 2 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 |
|  |  |  |

**БЛОК ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ БИБЛИОТЕКИ**

1. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 9 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Простота/удобство электронного каталога (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 7 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Наличие информации о новых изданиях (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 10 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

1. Информирование о новых мероприятиях культурно-досуговых учреждений (от 0 баллов – очень плохо, полностью не удовлетворен до 7 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т. д.) (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 5 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |

1. Транспортная и пешеходная доступность учреждения культуры (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 5 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |

1. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 5 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |

1. Удобство графика работы учреждения культуры (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 7 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 7 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Укажите, пожалуйста, уровень Вашей удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 5 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |

1. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в учреждении (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 9 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Качество проведения культурно-массовых мероприятий (от 0 – баллов очень плохо, полностью не удовлетворен до 10 баллов – отлично, меня полностью удовлетворяет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

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

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