**Протокол № 1**

**Заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата проведения** | 15.04.2016г. |
| **Время проведения** | 15.00-16.00 |
| **Место проведения** | кабинет заместителя главы администрации В.П.Бобиченко |
| **Председательствующий Секретарь** | Л.В.Зверева |
| **Присутствовали** | 8 человек |
| **члены Общественного**  **совета по независимой**  **оценке качества оказания**  **услуг учреждениями**  **культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района** | Вострикова О.И., Звездилина Л.И., Лазуренко И.С., Любимова Л.П. Трофимова Л.В., Тимофеева И.Н. Зверева Л.В., Меньшакова Н.В. |
| **Приглашенные участники**   **заседания** | Бобиченко В.П. – заместитель главы администрации Светлоярского муниципального района;  Кумскова Е.А. – начальник отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района;  Бунина Г.Н. - заместитель начальника отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района. |

**Повестка заседания**

1. Выборы председателя и секретаря Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.
2. Об организации и проведения независимой оценке оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района. 2.1. Рассмотрение Положения о проведении независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района.

*Докладчик:* Бунина Г.Н., заместитель начальника отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района – *20 минут.*

*Обсуждение, принятие решения – 20 минут. Продолжительность заседания – 40 минут.*

1. **Слушали:**

Бунину Г.Н., заместителя начальника отдела по делам молодежи, культуре, спорту и туризму администрации Светлоярского муниципального района. Представила информацию о внесении изменений в Федеральный закон от 21.07.2014 от № 256 «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». Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Распоряжением администрации Светлоярского муниципального района от 01.04.2016 № 103 определена организация, ответственная за проведение независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района в лице муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей Светлоярского муниципального района».

Общественный совет устанавливает график, порядок рассмотрения и направляет 100 анкет для опроса посетителей учреждений культуры. Администрация Светлоярского муниципального района в 30-дневный срок рассматривает информацию Общественного совета по итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями

культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района и предложения об улучшении качества работы.

1. **Выступили:**

Бобиченко В.П., заместитель главы администрации Светлоярского муниципального района, направил внимание присутствующих на важность задач, стоящих перед учреждениями культуры в части независимой оценки качества и привлечения общественности к вопросам деятельности учреждений культуры.

1. **Решили:**

Заслушав и обсудив повестку заседания, Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района решил:

1. Избрать председателем Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района - Любимову Л.П., директора МКУК «Библиотека Светлоярского городского поселения», председателя ТОС «Восход и К», секретарем Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района – Вострикову О.И., методиста МБУК «Историко-краеведческий музей Светлоярского муниципального района».
2. Утвердить Положение о проведении независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района (приложение 1).

Председательствующий секретарь Зверева Л.В.

Приложение 1

Утверждено Решением Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.

Протокол от 15.04.2016 № 1

**Положение о проведении независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.**

1. Положение по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района (далее - Положение) разработано в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры». 2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. 3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг. 4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).
2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры. 6. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры в отношении одних и тех же организаций проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. 7. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении: - создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;

- организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169.

8. При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

9. Органы местного самоуправления и учреждения культуры Светлоярского муниципального района:

- размещают информацию о деятельности организаций культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н;

- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

10. Органами местного самоуправления (далее – уполномоченные органы) создаются условия проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

11. Органы местного самоуправления с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Светлоярского района, и утверждают положения о них.

11.1. Уполномоченные органы:

- обеспечивают проведение процедур по определению организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее – оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;

- по результатам заключения государственного (муниципального) контракта оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг.

12. Общественные советы:

- определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формируют предложения для разработки технического задания для оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с оператором;

- устанавливают при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ);

- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- представляют в уполномоченный орган, при котором создан общественный совет, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

13. Оператором может выступать:

- организация, заключившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд государственный (муниципальный) контракт на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

- муниципальное учреждение в рамках муниципального задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности (письмо Минтруда России от 26.09.2014 № 11-3/10/П-5546).

1. С учетом особенностей деятельности организаций культуры применяется унифицированная модель независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с использованием региональной компоненты автоматизированной информационной системы «Независимая оценка качества работы организаций отрасли культуры», разработанной Министерством культуры Российской Федерации.

15.Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг (см. таблицу 1.1);
2. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (см. таблицу 2);
3. наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры (см. таблицу 3).

Таблица 1.1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

| **Пункт приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Группа организаций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все 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 |
| 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 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации |

Показатели таблицы 1.1 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 4 Приложения 1 к настоящему Положению

Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых организациями культуры.

1) Интернет-канал.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет).

2) Виджет на сайте организации культуры.

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

3) Электронная почта.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется путем отправки оператором электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты оператору по электронной почте. Для организации данной работы оператор должен получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) организации культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

4) Опрос по телефону.

Сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры осуществляется оператором путем опроса по телефону получателей услуг конкретных организаций культуры. Для организации данной работы оператор должен получить клиентскую базу (или выборку из клиентской базы) организации культуры. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

5) Установка терминала в организации культуры.

Терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в организации культуры. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы.

6) Личный опрос (социологическое исследование).

Каналы сбора информации различаются между собой по степени достоверности получаемых данных, по стоимости и по степени доступности для населения. Обобщающая оценка для каналов приведена в таблице 3. Оценки ранжируются от 1 до 5, где 1 – очень плохо, а 5 – очень хорошо. Чем выше итоговая оценка, тем предпочтительнее канал сбора данных по соотношению цена-качество.

Таблица 1.2

Уровень достоверности каналов сбора информации

| Канал сбора данных | Доступность для населения | Стоимость одной анкеты | Уровень достоверности оценок | Итоговая оценка |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| Терминал в организации культуры | 5 | 4 | 4 | **13** |
| Опрос по телефону | 5 | 3 | 4 | **12** |
| Личный опрос | 5 | 1 | 5 | **11** |
| Электронная почта | 3 | 3 | 4 | **10** |
| Виджет на сайте организации культуры | 2 | 5 | 2 | **9** |
| Интернет-канал | 1 | 5 | 1 | **7** |

Использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее эффективными, однако трудоемкость и высокая стоимость этих методов не позволяют проводить масштабных и длительных исследований. Интернет-канал, виджет и терминалы, установленные в организациях культуры, позволяют проводить независимую оценку длительное время, получить достаточно большое количество анкет, заполненных получателями услуг, с наименьшими затратами. Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все типы организаций культуры разделить на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры, и для каждой группы определить необходимое количество собираемых анкет:

Таблица 1.3

Группа организаций культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа организаций культуры | Параметры | Количество анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в месяц не более 2000 | 100-200 |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000 | 400-500 |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в месяц более 7000 | 1000-2000 |

Таким образом, для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет для сбора и методы их получения, и позволяющую предоставить качественные результаты при адекватном расходовании бюджетных средств.

Таблица 2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

| **Пункт приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Группа организаций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры |

Показатели таблицы 2 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 3 Приложения 1 к настоящему Положению.

Таблица 3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

| **Пункт приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Группа организаций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 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 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| 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 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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 |
| 2.7 | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 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 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания 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 |

Показатели таблицы 3 формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с Разделом 2 Приложения 1 к настоящему Положению.

Результаты независимой оценки также представляются с разбивкой по способам оценки: см. таблицы 4.1, 4.2, 4.3.

Таблица 4.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

*Пример заполнения: КДУ (наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Показатель 1\* | … | Показатель N\* |
| *Пример заполнения* | *Информирование о новых мероприятиях*  *(макс 7 баллов)* | *…*  *(другие показатели для КДУ из таблицы 1.1)* | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (макс 7 баллов)* |  | |
| *20.11.2014 – 20.12.2014* | *6,5* | *…* | *6,4* | *51,9* | |
| *21.02.2015 – 21.04.2015* | *6,2* | *…* | *6,3* | *50,5* | |
|  |  |  |  |  | |
| ИТОГО   (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды) | | | | *51,7* |

\* - в качестве показателей для оценки используются показатели из таблицы 1.1 в зависимости от вида организации, для которой проводится оценка. Формула для оценки итогового значения приведены в разделе 4 Приложения 1 к Положению.

Таблица 4.2

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru \*

*Пример заполнения: КДУ*

*(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)*

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| *Пример заполнения:* |  |  |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *0* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *0* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение*  *7 баллов* | *5* |

\* - исходные данные и формулы для оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru приведены в разделе 3 Приложения 1 к Положению

Таблица 4.3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

*Пример заполнения: КДУ*

*(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта\* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| *Пример заполнения:* |  |  |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *1* | *1* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *1* | *0* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *1* | *1* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *1* | *0* |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *0* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *0* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0,5* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *1* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.* | *0,5* | *0,5* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *1* | *1* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0,5* | *0,5* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0,5* | *0,5* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *1* | *1* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *2* | *0* |
| *Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов* | *1* | *1* |
| *Электронная очередь/электронная запись в учреждение* | *1* | *1* |
| *Виртуальные экскурсии по организации культуры* | *1* | *1* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *1* | *1* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *1* | *1* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *1* | *1* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *1* | *1* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *2* | *0* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение*  *40 баллов* | *32* |

\*- информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку. Формулы для оценки приведены в разделе 2 Приложения 1 к Положению.

Перечень информационных объектов представлен в Приложении 2 к Положению.

Результаты полученных оценок должны быть систематизированы и представлены в едином формате (таблица 4.4).

Таблица 4.4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Светлоярского муниципального района.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы\* | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru \*\* | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы\*\*\* | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| *Пример заполнения:* |  |  |  |  |
| *КДУ* | *51,70* | *5* | *32* | *88,70* |
|  |  |  |  |  |

\* - определяется на основе Таблицы 4.1

\*\* - определяется на основе Таблицы 4.2

\*\*\* - определяется на основе Таблицы 4.3

16. Общественный совет на расширенном заседании с приглашением представителей организаций культуры рассматривает представленную оператором информацию о качестве оказания услуг организациями культуры. Представители организаций культуры при необходимости в ходе заседания дают пояснения, делают замечания, вносят предложения относительно результатов независимой оценки.

По итогам проведения анализа и обсуждения полученной от оператора информации о качестве оказания услуг общественный совет утверждает результаты независимой оценки.

На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно).

Результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, утвержденные общественным советом, направляются в уполномоченный орган.

1. Администрация Светлоярского муниципального района в месячный срок рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.
2. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)) в соответствии с приказом Минфина России, определяющего состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и порядок ее размещения, а также на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органов местного самоуправления).

Приложение № 1

к Положению

**Порядок измерений**

**при независимой оценке качества оказания услуг**

**организациями культуры**

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Расчет числовых значений показателей производится по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры;

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень открытости и доступности информации i-ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры () определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ( ) определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 настоящего Положения).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

- количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Приложение 2

к Положению

**Значимость информационных объектов**

**для оценки уровня открытости и доступности информации**

**организации культуры**

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

| **Пункт приказа №288** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значи-мость, балл** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 |
| 4 | Структура организации культуры | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | Общая информация об учреждении; | 1 |
| 7 | Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |
| 9 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |
| 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 | 13 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 |
| 16 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 |
| 17 | Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 |
| 18 | Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 |
| 19 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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 | 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |
| 21 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |
| 25 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации | 0,5 |
| 28 | Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 |
| 2.7 | Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | 29 | Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 |
| 30 | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 |
| 31 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 |
| 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 | 33 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 |
| 34 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 |
| 35 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 35 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 |
| 36 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 |
| 37 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 |
| 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 | 38 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 |
| 39 | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 |
| 40 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |
| 41 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 |
| 42 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 |
| 43 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 |

Приложение 3

Утверждено Решением Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.

Протокол от 04.04.2016 № 1

**Перечень организаций, оказывающих услуги в сфере культуры Светлоярского муниципального района, в отношении которых в 2016 году будет проведена независимая оценка качества работы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Адрес |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светлоярский центр культуры и досуга» | 404171, Волгоградская область, р.п.Светлый Яр, ул. Сидорова, 7 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Светлоярского муниципального района» | 404171, Волгоградская область, р.п.Светлый Яр, ул.Советская, д.65 |

Приложение 4

Утверждено Решением Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского городского поселения и Светлоярского муниципального района.

Протокол от 04.04.2016 № 1

**Анкета опроса потребителей услуг организации культуры (библиотека)**

Порядковый номер анкеты (**не заполнять)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Анкетирование проводится анонимно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы  (индикаторы) | Варианты ответов, в баллах |
| 1. | Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 2. | Как Вы можете оценить стоимостьдополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по 10-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| 3. | Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры по 6-ти бальной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 4. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 5. | Насколько удобен для Вас графикработы организации культуры? Пожалуйста, оцените по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. | Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по 8-ми балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом? Оцените, пожалуйста, по 6-ти балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 9. | Как Вы оцениваете наличие информации о новых изданиях по 11-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

***Спасибо, что нашли время ответить на наши вопросы!***

**Анкета опроса потребителей услуг организации культуры (КДУ)**

Порядковый номер анкеты (не заполнять)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анкетирование проводится анонимно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы  (индикаторы) | Варианты ответов, в баллах |
| 1. | Как Вы оцениваете информирование о новых мероприятиях организации культуры по 7-ми балльной системе, есть ли виртуальные экскурсии по организации культуры?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. | Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по 5-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 3. | Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры по 5-ти бальной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 4. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по 5-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 5. | Насколько удобен для Вас графикработы организации культуры? Пожалуйста, оцените по 7-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по 7-ми балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом? Оцените, пожалуйста, по 5-ти балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 8. | Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам организации культуры по 9-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| 9. | Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий организации культуры по 10-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

***Спасибо, что нашли время ответить на наши вопросы!***

**Анкета опроса потребителей услуг организации культуры (музей)**

Порядковый номер анкеты (не заполнять) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анкетирование проводится анонимно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы  (индикаторы) | Варианты ответов, в баллах |
| 1. | Как Вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры по 6-ти балльной системе, есть ли виртуальные экскурсии по организации культуры?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 2. | Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 3. | Предлагает ли организация культуры дополнительные услуги (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)? Оцените по 9-ти балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 |
| 4. | Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность организации культуры по 6-ти бальной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 5. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) по 6-ти балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 6. | Насколько удобен для Вас графикработы организации культуры? Пожалуйста, оцените по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. | Насколько удобна для Вас процедура покупки (бронирования) билетов организации культуры? Пожалуйста, оцените по 8-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. | Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры по 8-ми балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. | Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом? Оцените, пожалуйста, по 7-ми балльной системе!  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 5 |
| 10. | Как Вы оцениваете качество проведения экскурсий по 4-х балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 1 2 3 4 |
| 11. | Как Вы оцениваете разнообразие экспозиций организации культуры по 3-х балльной системе?  **Обведите нужный ответ в ячейке справа** | 0 2 |

***Спасибо, что нашли время ответить на наши вопросы!***