

## ПРОТОКОЛ

Заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры городского округа ЗАТО город Фокино

« 8 » ноября 2016

г. Фокино

№ 1

Присутствовали: Председатель общественного совета:

Чапуля Е.В. – и.о. главного редактора МУП РТ «ТТВ» г. Фокино.

Секретарь: Королёва А.С. – председатель общественной организации «Служба семьи».

Члены общественного совета: Березин В.П. – председатель Совета ветеранов войны, труда, вооружённых сил и правоохранительных органов городского округа ЗАТО город Фокино.

Савинова Н.С. – председатель общественной организации «Дети войны».

Степанец С.В. – директор МКУ ЦОФОО городского округа ЗАТО город Фокино.

Повестка заседания:

1. Организация и проведение независимой оценки качества (НОК) оказания услуг учреждениями культуры городского округа ЗАТО город Фокино. Формирование перечня учреждений культуры, подлежащих НОК. Сроки проведения НОК; Выбор метода проведения НОК.

2. Определение организации – оператора для проведения независимой оценки качества услуг учреждениями культуры.

3. Утверждение критериев и показателей оценки качества для проведения НОК.

4. Формирование предложений для разработки технического задания для оператора.

5. Предоставление учредителю результатов оценки качества работы учреждений.

1. Организация и проведение независимой оценки качества (НОК) оказания услуг учреждениями культуры городского округа ЗАТО город Фокино.

Формирование перечня учреждений культуры, подлежащих НОК.

Сроки проведения НОК.

Выбор метода проведения НОК.

Слушали: Степанец С.В., которая рассказала об общих положениях проведения независимой оценки качества услуг в учреждениях культуры.

Министерством культуры Российской Федерации разработан Ведомственный план мероприятий по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на 2016 – 2018 годы (Утв. Приказом № 476 от 26.02.2016г.). В данном документе определён целевой показатель «Доля организаций культуры, охваченных независимой оценкой от общего количества организаций культуры в процентах. Данный показатель в 2016 году он должен составить 33%., поэтому Степанец С.В. предложила в 2016 г. провести НОК в двух учреждениях культуры: муниципальном казённом учреждении «Централизованная библиотечная система городского округа ЗАТО город Фокино» и муниципальном бюджетном учреждении Центр культуры и искусства «Спутник». Срок определить до 01.12.2016 года. НОК провести методом анкетирования.

2. Определение организации – оператора для проведения независимой оценки качества.

Слушали: Чапуля Е.В., которая отметила, что средства на проведение НОК в 2016 г. в бюджете городского округа г. Фокино не были предусмотрены, поэтому в качестве оператора для проведения независимой оценки качества услуг Чапуля Е.В. предложила казённое учреждение, правомочное проводить НОК – муниципальное казённое учреждение «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры городского округа ЗАТО город Фокино».

3. Утверждение критериев и показателей оценки качества для проведения НОК.

Слушали: Степанец С.В. она отметила, что базовые критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры утверждены приказом министерства культуры РФ от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (взамен приказа Министерства культуры РФ № 288 от 25.02.2015г.).

4. Формирование предложений для разработки технического задания для оператора.

Слушали: Савинову Н.С. которая зачитала предложения для разработки технического задания для организации-оператора.

5. Предоставление учредителю результатов оценки качества работы учреждений.

Слушали: Чапуля Е.В предложила представить учредителю результаты проведения оценки качества работы учреждения согласно технического задания.

Общественный совет решил:

1. Утвердить перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества оказания услуг в 2016 году (Приложение 1).

2. Определить срок проведения независимой оценки качества до 01.12.2016г.

3. Определить организацию – оператора для проведения независимой оценки качества - муниципальное казённое учреждение «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры городского округа ЗАТО город Фокино».

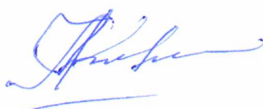
Утвердить проект Договора об оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году, заключаемого с оператором (Приложение 2).

4. Применять базовые критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры утвержденные приказом министерства культуры РФ от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

5. Утвердить техническое задание для оператора (Приложения 3).

6. Представить учредителю результаты оценки качества работы учреждений и предложения по улучшению качества работы, организации доступа посетителей к информации.

Секретарь:



А. С. Королёва

Приложение 1  
к Протоколу заседания общественного совета  
по проведению независимой оценки качества  
оказания услуг организациями культуры  
городского округа ЗАТО город Фокино  
от « 8 » ноября 2016 г. № 1

ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества оказания  
услуг в 2016 году

№/п	Наименований учреждения	Телефон	Руководитель
1.	Муниципальное казённое учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа ЗАТО город Фокино» г. Фокино, ул. Постникова, 19	8 (42 339) 24-8-33	Козырева Светлана Евгеньевна
2.	Муниципальное бюджетное учреждение Центр культуры и искусства «Спутник» Г. Фокино, ул. Усатого 18	8 (42 339) 24-4-39	Алдушина Светлана Александровна

Приложение 2  
к Протоколу заседания общественного совета  
по проведению независимой оценки качества  
оказания услуг организациями культуры  
городского округа ЗАТО город Фокино  
от « 8 » ноября 2016 г. № 2

Проект Договора  
о безвозмездном оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации о  
качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году

г.Фокино

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 года

Отдел культуры администрации городского округа ЗАТО город Фокино, именуемое в дальнейшем «Муниципальный заказчик», в лице начальника Давидюк Светланы Григорьевны, действующего на основании Положения, с одной стороны, и Муниципальное казенное учреждение Централизованная бухгалтерия учреждений культуры городского округа ЗАТО город Фокино, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Москаленко Ольги Павловны, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее «Договор») в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 93 Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» с изменениями и дополнениями от 04.06.2014г. о нижеследующем:

### 1.Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется безвозмездно оказать услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году в соответствии с техническим заданием (приложение №1), являющимся неотъемлемой частью договора.

### 2.Сроки оказания услуг

2.1. Исполнитель осуществляет оказание услуг с даты заключения настоящего договора до 01 декабря 2016 года.

2.2. Исполнитель вправе досрочно оказать услуги и сдать Муниципальному заказчику их результат в установленном настоящим договором порядке с письменного согласия Муниципального заказчика.

### 3. Порядок сдачи-приемки оказанных услуг

3.1. В течение 3 (трех) рабочих дней после завершения оказания услуг, предусмотренных договором, Исполнитель представляет Муниципальному заказчику результат оказанных услуг в виде отчета и акт сдачи-приемки оказанных услуг, подписанный Исполнителем, в 3 (трех) экземплярах.

3.2. Для проверки оказанных Исполнителем услуг, предусмотренных договором в части их соответствия условиям договора Муниципальный заказчик обязан провести экспертизу и оформить ее результаты. Экспертиза оказанных услуг, предусмотренных договором, проводится Муниципальным заказчиком своими силами в срок не более 5 (пяти) календарных дней после получения от Исполнителя документов, указанных в пункте 3.1 договора с оформлением заключения по итогам экспертизы. Для проверки соответствия качества оказанных Исполнителем услуг требованиям, установленным настоящим договором, Муниципальный заказчик вправе привлекать экспертов.

3.3. В случае получения от Муниципального заказчика запроса о предоставлении разъяснений касательно результатов оказанных услуг, или мотивированного отказа от принятия результатов оказанных услуг, или экспертного заключения (акта) с перечнем выявленных недостатков, необходимых доработок и сроком их устранения Исполнитель (в течение 3 (трех) рабочих дней) обязан предоставить Муниципальному заказчику запрашиваемые разъяснения в отношении оказанных услуг или в срок, установленный в указанном мотивированном отказе, экспертном заключении (акте), содержащем перечень выявленных недостатков и необходимых доработок, устранить полученные от Муниципального заказчика замечания/недостатки/произвести доработки и передать Муниципальному заказчику приведенный в соответствие с предъявленными требованиями/замечаниями отчет по результатам оказанных услуг, отчет об устранении недостатков, выполнении необходимых доработок, а также повторный подписанный Исполнителем акт сдачи-приемки оказанных услуг в 3 (трех) экземплярах для принятия Муниципальным заказчиком оказанных услуг.

3.4. В случае если по результатам рассмотрения отчета, содержащего выявленные недостатки и необходимые доработки, Муниципальным заказчиком будет установлен факт устранения Исполнителем недостатков/выполнения доработок в надлежащем порядке и в установленные сроки, а также в случае отсутствия у Муниципального заказчика запросов касательно представления разъяснений в отношении оказанных услуг, Муниципальный заказчик принимает оказанные услуги и подписывает 3 (три)

экземпляра акта сдачи-приемки услуг, один из которых направляет Исполнителю в порядке и сроки, предусмотренные договором.

#### 4. Права и обязанности Сторон

4.1. Муниципальный заказчик вправе:

4.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с настоящим договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

4.1.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнение.

4.1.3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе оказываемых услуг.

4.1.4. Осуществлять контроль за объемом и сроками оказания услуг.

4.2. Муниципальный заказчик обязан:

4.2.1. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания услуг, в течение 2 (двух) рабочих дней после обнаружения таких недостатков.

4.2.2. Своевременно принять надлежащим образом оказанные услуги в соответствии с настоящим договором, в том числе в случае досрочного исполнения.

4.3. Исполнитель вправе:

4.3.1. Требовать своевременного подписания Муниципальным заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг по настоящему договору на основании представленных Исполнителем отчетных документов.

4.3.2. Привлечь к исполнению своих обязательств по настоящему договору других лиц – соисполнителей, обладающих специальными знаниями, навыками, квалификацией, специальным оборудованием. При этом Исполнитель несет ответственность перед Муниципальным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств соисполнителями.

4.3.3. Запрашивать у Муниципального заказчика разъяснения и уточнения относительно оказания услуг в рамках настоящего договора.

4.3.4. Получать от Муниципального заказчика содействие при оказании услуг в соответствии с условиями настоящего договора.

4.3.5. Досрочно исполнить обязательства по настоящему договору с письменного согласия Муниципального заказчика.

4.4. Исполнитель обязан:

4.4.1. Своевременно и надлежащим образом оказать услуги и представить Муниципальному заказчику отчетную документацию по итогам исполнения настоящего договора.

4.4.2. Обеспечить соответствие результатов услуг требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным законодательством Российской

Федерации.

4.4.3. Обеспечить устранение недостатков и дефектов, выявленных при сдаче-приемке услуг за свой счет.

4.4.4. Представить Муниципальному заказчику сведения об изменении своего почтового адреса в срок не позднее 5 дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления в установленный срок уведомления об изменении почтового адреса почтовым адресом Исполнителя будет считаться адрес, указанный в настоящем договоре.

4.4.5. Исполнить иные обязательства, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором.

## 5. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, установленных настоящим договором, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего договора.

## 6. Порядок расторжения Договора

6.1. Расторжение договора допускается по соглашению сторон, по решению суда.

## 7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по договору в случае, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, а именно: наводнения, пожара, землетрясения, диверсии, военных действий, блокад, изменения законодательства, препятствующих надлежащему исполнению обязательств по настоящему договору, а также других чрезвычайных обстоятельств, подтвержденных в установленном законодательством Российской Федерации порядке, которые возникли после заключения договора и непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств, а также которые Стороны были не в состоянии предвидеть и предотвратить.

7.2. При наступлении таких обстоятельств, срок исполнения обязательств по договору отодвигается соразмерно времени действия данных обстоятельств постольку, поскольку эти обстоятельства значительно влияют на исполнение договора в срок.

7.3. Сторона, для которой надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы,



обязана в течение 5 (пяти) календарных дней с даты возникновения таких обстоятельств уведомить в письменной форме другую Сторону об их возникновении, виде и возможной продолжительности действия.

7.4. Если обстоятельства, указанные в пункте 7.1 договора, будут длиться более 2 (двух) календарных месяцев с даты соответствующего уведомления, каждая из Сторон вправе требовать расторжения договора без требования возмещения убытков, понесенных в связи с наступлением таких обстоятельств.

## 8. Порядок урегулирования споров

8.1. В случае возникновения любых противоречий, претензий и разногласий, а так же споров, связанных с исполнением настоящего договора, Стороны предпринимают усилия для урегулирования таких противоречий, претензий и разногласий в добровольном порядке с оформлением совместного протокола урегулирования споров.

8.2. Все достигнутые договоренности Стороны оформляют в виде дополнительных соглашений, подписанных Сторонами и скрепленных печатями.

8.3. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения. Оставление претензии без ответа в установленный срок означает признание требований претензии.

8.4. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии указывается истребуемая сумма и ее полный и обоснованный расчет.

8.5. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них.

8.6. В случае невыполнения Сторонами своих обязательств и недостижения взаимного согласия споры по настоящему договору разрешаются в Арбитражном суде.

## 9. Срок действия, порядок изменения договора

9.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до «01» декабря 2016 года.

9.2. Окончание срока действия настоящего договора не освобождает Стороны от исполнения принятых на себя обязательств.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему договору, не противоречащие законодательству Российской Федерации, оформляются дополнительным соглашением Сторон в письменной форме.

## 10. Прочие условия

10.1. Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

10.2. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

## 13. Адреса, реквизиты и подписи Сторон

Муниципальный заказчик:

Отдел культуры администрации  
городского округа ЗАТО город  
Фокино

Юридический адрес: Приморский  
край, г. Фокино, ул. Постникова, 9  
Тел. (42339) 24-7-86

Банковские реквизиты:

Р/с: 40204810500000000034  
в Дальневосточное ГУ Банка  
России г. Владивосток  
УФК по Приморскому краю  
(Отдел культуры л/с: 03203202050)  
БИК: 040507001  
ИНН: 2512305834  
КПП: 251201001

Начальник

\_\_\_\_\_/С.Г. Давидюк/

Исполнитель:

Муниципальное казенное  
учреждение Централизованная  
бухгалтерия учреждений культуры  
городского округа ЗАТО город  
Фокино

Юридический адрес: Приморский  
край, г. Фокино, ул. Постникова, 9.  
Тел. (42339) 27-2-32

Банковские реквизиты:

р/с 40204810500000000034 в  
Дальневосточное ГУ Банка России  
г. Владивосток  
УФК по Приморскому краю (МКУ  
Централизованная бухгалтерия  
учреждений культуры л/с  
03203033100)  
БИК: 040507001  
ИНН 2512304982  
КПП 251201001

Директор

\_\_\_\_\_/О.П. Москаленко/

Приложение 3  
к Протоколу заседания общественного совета  
по проведению независимой оценки качества  
оказания услуг организациями культуры  
городского округа ЗАТО город Фокино  
от « 8 » ноября 2016 г. № 1

Техническое задание  
на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации  
о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году

Срок оказания услуг: со дня подписания договора до 01 декабря 2016 г.

Место оказания услуг: городской округ ЗАТО город Фокино.

Учреждения культуры услуги которых подлежат независимой оценке качества в 2016 году (далее – учреждения культуры):

1. Муниципальное бюджетное учреждение Центр культуры и искусства «Спутник» городского округа ЗАТО город Фокино, ул. Усатого, 18, г. Фокино.
2. Муниципальное казенное учреждение Централизованная библиотечная система городского округа ЗАТО город Фокино, ул. Постникова, 19, г. Фокино.

I. Документы, используемые при оказании услуг по договору Исполнителем

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".
2. Федеральный закон от 21.07.2014 г. №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».
3. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».
4. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. №886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».
5. Приказ Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. №2830 «Об утверждении методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Минкультуры России от 05.10.2015 г. №2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

## II. Общие критерии, применяемые при оказании услуг Исполнителем

1. Открытость и доступность информации об учреждении.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждения.
3. Доброжелательность, вежливость, компетенция работников.
4. Удовлетворенность качеством деятельности учреждения.

III. Муниципальный заказчик разрабатывает анкеты по общим критериям и показателям в целях оказания услуг по договору (Приложение 1,2).

### 1. Критерий: открытость и доступность информации об учреждении.

Показатели:

- 1.1. Полнота и актуальность информации об учреждениях, их деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)
- 1.2. Наличие на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» сведений о сотрудниках учреждения.
- 1.3. Доступность взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения.
- 1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в учреждение от получателей услуг (по телефону, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения).

### 2. Критерий: комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждения.

Показатели:

- 2.1. Материально-техническое оснащение и информационное обеспечение учреждения.
- 2.2. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств). Данный показатель применять только для проведения оценки качества предоставляемых услуг в МКУ ЦБС.
- 2.3. Наличие возможности оказания услуг культурно-досуговой деятельности и развития творческих способностей и интересов участников клубных формирований и объединений. (Данный показатель применять только для проведения оценки качества предоставляемых услуг в МБУ ЦКИ «Спутник»).
- 2.4. Наличие условий организации услуг для посетителей с ограниченными возможностями.

### 3. Критерий: доброжелательность, вежливость, компетенция работников.

- 3.1. Доля получателей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников учреждения, от общего числа опрошенных получателей услуг.

3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников учреждения, от общего числа опрошенных получателей услуг.

4. **Критерий: удовлетворенность качеством деятельности учреждения.**

Показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением учреждения, от общего числа опрошенных получателей услуг.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг.

IV. Сбор, обобщение, анализ данных в рамках организации и проведения процедуры независимой оценки качества оказываемых услуг учреждениями культуры

1. Собрать и обобщить данные, полученные в ходе оказания услуг по договору, сформировать данные в формате Excel.

При осуществлении сбора информации необходимо использовать:

- информацию с сайтов учреждений культуры;
- информацию, полученную в процессе опросов зрителей, участников (посетителей), родителей (законных представителей) участников (посетителей), посещающих клубные формирования учреждения, библиотеки города;

2. Оценить деятельность учреждений культуры по общим критериям и показателям;

4. Сформировать итоговые данные, заполнить отчетные формы предоставления информации на основе анкет.

5. Систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждений культуры.

6. Оценить соответствие качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и произвести замер удовлетворенности получателей услуг.

7. Осуществить анализ качества оказываемых услуг учреждениями культуры.

Рассчитать интегральную оценку качества:

- на основе результатов анкетирования (опроса).

V. Подготовка аналитического отчета

По результатам оказания услуг по договору:

1. Оформить аналитический отчет в печатном и электронном виде. Объем отчета не менее 2,6 условных печатных листа (или 18 машинописных страниц), формат Word, 12 шрифт, 1 интервал, таблицы.

Отчет должен включать:

- место, время, цель, задачи, субъекты оценки, формы и обстоятельства оценки;
- описание методики, инструментария оказания услуг по договору;

- анализ значений исследуемых общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности учреждений культуры;
  - систематизацию выявленных проблем деятельности учреждений культуры;
  - оценку соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и замер удовлетворенности получателей услуг;
  - основные выводы по результатам сбора информации, предусмотренной договором;
2. Предоставить аналитический отчет Муниципальному заказчику:
- для размещения на официальном сайте Муниципального заказчика;
  - для направления информации в учреждения культуры.

## VII. Срок и порядок (последовательность, этапы) оказания услуг

Срок выполнения услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году – до 01 декабря 2016 г.

Последовательность выполнения услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в 2016 году, включает:

### **1 этап: основной:**

- сбор анкет опроса участников, родителей (законных представителей);
- формирование итоговых данных, заполнение отчетных форм представления информации на основе анкет опроса участников, родителей (законных представителей);
- обобщение выявленных проблем при оказании услуг учреждениями культуры;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых критериев и показателей оказываемых услуг учреждениями культуры.
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров оказания услуг учреждениями культуры с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг;

### **2 этап: аналитический:**

- подготовка отчета с описанием методики его составления;
- систематизация выявленных проблем оказания услуг учреждениями культуры;
- анализ фактических и нормативно установленных значений исследуемых общих критериев и их показателей;
- оценка соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и замер удовлетворенности получателей услуг;
- анализ качества работы учреждений культуры, предложений по улучшению качества работы учреждений;

**Анкета по оценке качества услуг МБУ ЦКИ "Спутник"**

1. Настоящая анкета заполняется:
  - лично гражданином получателем услуги
  - законным представителем гражданина-получателя услуги
2. Пол:
  - Женский
  - Мужской
3. Социальный статус:
  - Учащийся
  - Студент
  - Пенсионер
  - Инвалид
  - Иной статус
4. В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг:
  - Впервые
  - Повторно
  - Неоднократно
5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг:
  - хорошо информирован(а)
  - слабо информирован(а)
  - не информирован(а)
6. Открытость и доступность информации об организации культуры:

	1	2	3	4	5
• Информирование о новых мероприятиях	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

	1	2	3	4	5
• Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Обеспечение безопасности (техника безопасности, средства защиты и прочее)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Время ожидания предоставления услуги:

	1	2	3	4	5
• Транспортная и пешая доступность организации культуры	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Удобство графика работы организации культуры	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Удобство процедуры покупки	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Билетов

9. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры:

	1	2	3	4	5
• Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Удовлетворенность качеством оказания услуг:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
• Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11.

	1	2	3	4
• Качество проведения культурно-массовых мероприятий	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Материально-техническое

обеспечение организации культуры

	1	2	3	4	5	6
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

---

---

---

---



