
Уважаемый участник опроса!

По заданию министерства культуры и архивов Иркутской области проводится опрос о качестве оказания услуг учреждениями культуры Иркутской области.

Просим Вас ответить на вопросы, выбрав (подчеркнуть, обвести кружком) один вариант ответа. Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»?

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

3.¹ Удовлетворены ли Вы уровнем комфорта в учреждении? (Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

4. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в учреждении? (заполняется только лицами, имеющими установленную группу инвалидности)

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

¹ Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

5.¹ Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с Вами и Ваше информирование при обращении в организацию? (работники справочной, кассиры и др.)

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

6.¹ Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание Вам услуги? (библиотекари, экскурсоводы и т.д.).

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

7.¹ Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия? (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

8.¹ Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да, готов;
2. Скорее готов;
3. Скорее не готов;
4. Нет, не готов.

9.¹ Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

10.¹ Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да, удовлетворен;
2. Скорее удовлетворен;
3. Скорее не удовлетворен;
4. Нет, не удовлетворен.

Благодарим Вас за участие в опросе!

¹ Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Оценочный лист

(наименование учреждения)

Численность получателей услуг организации _____

Наименование показателя	Результат (количество)
Объем информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации (указать количество материалов, размещенных на стендах)	
Информация о наименовании и местонахождении учреждения	
Информация о графике (режиме) работы учреждения	
Перечень руководителей, других ответственных лиц с указанием ФИО, контактных телефонов, графика работы и приема посетителей	
Устав организации	
Перечень основных услуг, предоставляемых учреждением	
Информация о цене (в рублях) и условиях приобретения услуг (прейскурант цен на услуги)	
Информация о правилах оказания услуг	
Информация о планируемых мероприятиях, творческих коллективах	
Информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения	
ИТОГО:	
Количество комфортных условий для предоставления услуг ¹	
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	
наличие и доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организации	
транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
доступность записи на получение услуги	
иные параметры комфортных условий (перечислить, каждое посчитать за 1 ед.)	
ИТОГО	
Количество условий доступности организации для инвалидов	
наличие в помещениях и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	
наличие в помещениях и на прилегающей к ней территории выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
наличие в помещениях адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
наличие сменных кресел-колясок	
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	
наличие иных условий доступности (перечислить, каждое посчитать за 1 ед.)	
ИТОГО:	

Оценку провели:

ФИО	должность, место работы	контактный телефон

¹ Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Методика проведения анкетного опроса и оценки условий оказания услуг

Проведение раздаточного анкетного опроса для изучения мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

В каждой организации культуры опрашивается от 40 до 70 посетителей. Допускается опрос получателей услуг как в ходе осуществления организацией культуры текущей деятельности, так и в ходе проведения организацией одного или нескольких мероприятий. Необходимо обеспечить заполнение респондентами ответов на все вопросы анкеты. Респондент должен подчеркнуть наиболее соответствующий его мнению ответ на вопрос, либо обвести число перед наиболее соответствующим его мнению ответом.

На вопрос «4. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в учреждении?» отвечают только лица, имеющие установленную группу инвалидности. Остальные респонденты на данный вопрос не отвечают. В связи с этим необходимо обеспечить анкетирование не менее 5 респондентов, имеющих установленную группу инвалидности.

На вопросы № 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 респонденты театральных и концертных организаций не отвечают.

Проведение оценки условий оказания услуг

Для проведения оценки необходимо назначить ответственных лиц из числа представителей общественности, администрации населенного пункта. Ответственные лица оценивают условия оказания услуг в организации в соответствии с показателями оценочного листа. В конце указывают свои данные.

Оценка доступности информации об организации культуры на информационном стенде в помещении организации

Оценка доступности информации об организации культуры на информационном стенде в помещении организации осуществляется посредством заполнения оценочного листа. В графе результат (количество) проставляется количественный результат. Например, при наличии «Перечня основных услуг, предоставляемых учреждением» в графе результат (количество) проставляется цифра «1». При наличии на стенде информации о том, что отзывы о работе организации можно направлять на адрес официальной электронной почты организации и размещении одновременно «книги отзывов», по строке «Информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения» указывается числовое значение «2».

Оценка комфортных условий

«Количество комфортных условий для предоставления услуг» – данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Оценка условий предоставления услуг и доступности организации для инвалидов

«Количество условий доступности организации для инвалидов» и «Количество комфортных условий для предоставления услуг» оценивается посредством заполнения оценочного листа. При наличии соответствующего условия – в графе «результат (количество)» проставляется значение «1». Например, при наличии качественного санитарного состояния помещений по строке «санитарное состояние помещений организации» проставляется значение «1», в случае неудовлетворительного состояния – значение «0».

**Список государственных учреждений культуры, в отношении которых
будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в
2021 г.**

№ п/п	Наименование учреждения
1.	ГАУК Иркутская областная филармония
2.	ОГАУК Иркутский академический драматический театр им. Н.П. Охлопкова
3.	ОГАУК Иркутский областной музыкальный театр им. Н.М. Загурского
4.	ГАУК Иркутский областной театр юного зрителя им. А. Вампилова
5.	ГАУК Иркутский областной театр кукол «Аистенок»
6.	ИОГБУК Театр-студия «Театр пилигримов»
7.	ИОГБУК Черемховский драматический театр им В.П. Гуркина
8.	ГБУК Иркутский областной художественный музей им. В.П. Сукачева
9.	ГАУК Иркутский областной краеведческий музей
10.	ИОГАУК Архитектурно-этнографический музей «Гальцы»
11.	ГБУК Иркутский областной историко-мемориальный музей декабристов
12.	ГБУК Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека им. И.И. Молчанова-Сибирского
13.	ГБУК Иркутская областная детская библиотека им. Марка Сергеева
14.	ГБУК Иркутская областная юношеская библиотека им. И.П. Уткина
15.	ГБУК Иркутская областная специальная библиотека для слепых
16.	ГБУК «Иркутский областной Дом народного творчества»
17.	ОГАУК «Иркутский областной кинофонд»
18.	ОГАУ «Иркутский Дом литераторов»
19.	ИОГБУК «Центр культуры коренных народов Прибайкалья»
20.	ОГБУК редакция журнала «Сибирячок»
21.	ГАУК ИО «Культурный центр Александра Вампилова»
22.	ГБУК ИО «Региональный центр русского языка, фольклора и этнографии»
23.	ОГБУК Государственный ансамбль песни и танца «Степные напевы»
24.	ОГБУК «Национальный музей Усть-Ордынского бурятского округа»
25.	ОГБУК «Усть-Ордынская Национальная библиотека им. М.Н. Хангалова»
26.	ОГБУК «Киноконцертный зал «Эрдэм»
27.	ОГБУК «Усть-Ордынский национальный центр народного творчества»
28.	ОГБУК «Усть-Ордынский национальный центр художественных народных промыслов»