

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«25» июля 2017 года № 849

г. Лянтор

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования городское поселение Лянтор |  |

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

1. Утвердить порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры городского поселения Лянтор (согласно приложению к настоящему постановлению (далее - Порядок).

2. Управлению бюджетного учёта и отчётности (Петрук Т.В.) предусмотреть бюджетные ассигнования на проведение в III квартале 2017 года независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры города.

3. Управлению по организации деятельности Администрации города (Бахарева Н.Н.):

- обеспечить до конца 2017 года охват независимой оценкой качества 100% муниципальных учреждений культуры города Лянтора;

- внести изменения в положение о городском общественном Совете в части наделения городского общественного Совета функциями по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры;

- обеспечить выполнение мероприятий по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, согласно Порядку (приложение к настоящему постановлению).

4. Управлению экономики (Жестовский С.П.):

- обеспечить техническую возможность выражения мнения получателями услуг о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор, разместив анкету в интерактивной форме для обобщения и анализа общественного мнения, информацию с сайта предоставлять МКУ «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодёжи» (по запросу);

- обеспечить информационное сопровождение независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, согласно Порядку (приложение к настоящему постановлению).

5. Муниципальному казённому учреждению «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодёжи» (Подосян Е.А.) обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг согласно Порядку (приложение к настоящему постановлению).

6. Руководителям муниципальных учреждений культуры (Асадуллаев М.А., Уткина Л.В., Куриленко О.В., Древило О.В.) обеспечить осуществление необходимых организационных действий по подготовке к процедуре независимой оценки качества услуг в соответствии с:

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказом 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";

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта».

7. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.

8. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города С.А. Махиня

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению  Администрации городского  поселения Лянтор  от «25» июля 2017 года № 849 |

ПОРЯДОК

проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования городское поселение Лянтор

1. Общие положения.

1.1.Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры разработан в соответствии с:

* Законом 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 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», 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 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг, оказываемых учреждениями культуры, проводится в отношении учреждений, учредителем которых является Администрация городского поселения Лянтор (далее – Администрация города, независимая оценка).

1.3. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

1.4. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.5. Независимая оценка проводится городским общественным Советом (далее – общественный Совет).

1.6. Функции по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, общественный Совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Управления по организации деятельности Администрации города и муниципального казённого учреждения «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодёжи» (далее МКУ «Управление культуры и спорта»).

1.7. Независимая оценка, организуемая общественным Советом, проводится в отношении каждого муниципального учреждения культуры не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.8. Для реализации проведения независимой оценки на территории города Лянтор привлекается организация-оператор.

1.9. Выбор организации-оператора осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

1.10. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры проводится согласно показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительным критериям, в случае их установления городским общественным Советом (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку).

1.11. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры в течение месяца рассматриваются Главой города и учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

1. Порядок проведения независимой оценки качества.

2.1. Управление по организации деятельности Администрации города:

2.1.1. Подготавливает правовой акт на основании решения общественного Совета о проведении независимой оценки с указанием лица, ответственного за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить лицо, ответственное за организацию проведения независимой оценки в каждом учреждении культуры, в отношении которого будет проводиться независимая оценка. Данный правовой акт должен содержать утверждённую форму предоставления результатов проведения независимой оценки.

2.1.2. Направляет в Управление экономики для размещения на официальном сайте Администрации города полную информацию о деятельности общественного Совета по проведению независимой оценки.

2.1.3. Совместно с МКУ «Управление культуры и спорта» подготавливает и направляет на рассмотрение в общественный Совет проект технического задания для отбора организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры. При разработке технического задания на проведение независимой оценки применяются показатели, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

2.1.4. Осуществляет процедуру закупки оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

2.1.5. Оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта.

2.1.6. Получает от организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и совместно с МКУ «Управление культуры и спорта» проводит анализ полученных данных на соответствие условиям муниципального контракта.

2.1.7. Организует рассмотрение представленной организацией-оператором информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры на расширенном заседании общественного Совета с приглашением представителей учреждений культуры.

2.1.8. Совместно с общественным Советом направляет результаты проведения независимой оценки Главе города для рассмотрения информации о результатах независимой оценки и выработки мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

2.2. Управление экономики:

2.2.1. Осуществляет все необходимые действия для обеспечения регистрации Администрации города на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) с целью размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры.

2.2.2. В течение одного рабочего дня с момента предоставления информации специалистами МКУ «Управление культуры и спорта» размещает сведения на официальном сайте Администрации города: об общественном Совете; об организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений культуры; о критериях оценки качества, устанавливаемых общественным Советом; о перечне учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества деятельности муниципальных учреждений культуры.

2.2.3. В течение одного рабочего дня с момента предоставления информации специалистами МКУ «Управление культуры и спорта» размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг 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 порядком, утверждённым Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н.

2.3. МКУ «Управление культуры и спорта»:

2.3.1. Формирует пакет документов по проведению независимой оценки качества и направляет его в общественный Совет по проведению независимой оценки;

2.3.2. Разрабатывает техническое задание для организации-оператора с учетом предложений общественного Совета.

2.3.3. Разрабатывает проект муниципального контракта на проведение работ по проведению независимой оценки качества услуг муниципальных учреждений культуры.

2.3.4. Разрабатывает анкету с целью оценки качества оказания услуг учреждениями культуры для опроса получателей услуг о качестве оказания услуг учреждений культуры, согласовывает её с общественным Советом и направляет в Управление экономики для размещения на официальном сайте Администрации города в сети «Интернет».

2.3.5. Проводит информационную кампанию о проведении независимой оценки качества с целью разъяснения населению важности и необходимости участия в оценке качества оказания услуг учреждений культуры.

2.3.6. Формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных учреждениях культуры.

2.3.7. Направляет в Управление экономики документы по проведению независимой оценки, подлежащие размещению на официальном сайте Администрации города и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

2.3.8. Формирует и направляет в Управление экономики информацию о результатах независимой оценки для размещения на официальном сайте Администрации города и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке её размещения» с целью своевременного размещения данной информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

2.3.9. Доводит результаты независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до подведомственных учреждений.

2.3.10. Готовит предложения по выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений с учётом результатов независимой оценки.

2.3.11. Формирует и направляет на утверждение Главе города меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях).

2.3.12. Направляет письма в подведомственные учреждения о необходимости утвердить планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчёт по результатам выполнения соответствующих планов.

2.3.13. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями культуры формирует сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями культуры и направляет их Главе города и в общественный Совет.

2.4. Учреждения культуры:

2.4.1. Проводят подготовку к проведению независимой оценки качества в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

2.4.2. Приказом по учреждению назначают лицо, ответственное за проведение независимой оценки.

2.5. Общественный Совет:

2.5.1. Определяет и утверждает перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке.

2.5.2. Устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры дополнительно к установленным законом общим критериям.

2.5.3. Формирует предложения для разработки технического задания для организации – оператора.

2.5.4. Принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке услуги организации - оператора, а также проекта муниципального контракта, заключаемого Администрацией города с организацией – оператором.

2.5.5. Проводит оценку качества оказания услуг учреждениями культуры с учетом информации, представленной организацией - оператором; по итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки общественный Совет формирует рейтинг учреждений и утверждает результаты независимой оценки.

2.5.6. Разрабатывает предложения по улучшению качества деятельности учреждений на основании результатов проведения независимой оценки по каждому учреждению отдельно.

2.5.7. Направляет Главе города и в МКУ «Управление культуры и спорта» утверждённые результаты проведения независимой оценки и разработанные на расширенном заседании общественного Совета предложения по улучшению качества деятельности учреждений.

2.5.8. Рассматривает сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями культуры и учитывает их при подготовке требований по проведению независимой оценки в следующем году.

1. Условия проведения независимой оценки

качества организацией – оператором.

3.1. Организация-оператор проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры по двум основным направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещённой на официальном сайте Администрации городского поселения, официальном сайте учреждения культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

2) изучение мнений получателей услуг.

3.2. Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры и спорта:

1. виджеты на сайте учреждений (сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайтах учреждений и официальном сайте Администрации городского поселения, где пользователь может ответить на вопросы анкеты);

2) анкетирование потребителей услуг (сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг).

3.3. Необходимое количество респондентов определяется в зависимости от категории учреждения культуры, определяемой по общему числу потребителей услуг учреждений культуры:

3.4. Категории учреждений культуры:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| категории учреждений культуры | параметры | количество анкет |
| Малые учреждения культуры | Количество получателей услуг в год менее 12 000 | не менее 150 в год |
| Средние учреждения культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 в год |
| Крупные учреждения культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 в год |

3.5. В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной организацией-оператором независимой оценки предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям, в отношении которых проводится независимая оценка.

3.6. По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг;
2. наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
3. наличие информации на официальном сайте учреждения и на сайте Администрации города.

3.7. Помимо основных способов оценки показателей, учитываются данные государственной статистики, отчеты учреждений об исполнении муниципального задания.

4. Формирование рейтинга учреждений культуры по результатам проведения независимой оценки качества.

4.1. На основании полученных результатов каждому учреждению культуры присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений культуры, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтинг строится по трем направлениям: малые организации, средние организации, крупные организации.

4.2. Рейтинг формируется прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

4.3. Рейтинг учреждений подлежит размещению на официальном сайте Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальных сайтах учреждений и в средствах массовой информации.

4.4. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

Приложение № 1

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования городское поселение Лянтор

**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Источник информации | Группа организаций | Диапазон значений показателей |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=4E9617011D8B174CF00B2E6ED189517F48A506DDAB154C8677F9E61E60x1A7M) Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт учреждения культуры | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=4E9617011D8B174CF00B2E6ED189517F48A506DDAB154C8677F9E61E60x1A7M) Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный сайт организации культуры | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | музей, библиотеки, учреждения культурно-досугового типа | 0 - 10 |

Приложение № 2

к Порядку проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования городское поселение Лянтор

**Анкета⃰**

**для опроса получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры**

**1. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры**

1. Отлично, очень удобно

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Совершенно не удобно

**6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:**

1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.

2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.

3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

5). Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Все 5 пунктов положительно

2. 4 пункта положительно

3. 3 пункта положительно

4. 2 пункта положительно

5. Отсутствие услуг для инвалидов

**7. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**9. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**10. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**11. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**15. Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры**?

Свободный ответ**.**