



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МЭРИИ ГОРОДА МАГАДАНА

ПРИКАЗ

30.04.2019

№ 53

г. Магадан

О сборе информации, позволяющей составить показатели независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры города Магадана

В целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры мэрии города Магадана, во исполнение Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» **приказываю:**

1. Руководителям муниципальных автономных учреждений культуры города Магадана: «Дом культуры «Автотранспортников» (Самохин), «Дом культуры «Пионерный» (Рауцепт), «Центр культуры» (Тарасова), «Дом культуры «Энергетик» (Раменская), «Городской парк» (Титков), «Кинотеатр «Горняк» (Мыльников); муниципальных бюджетных учреждений культуры города Магадана: «Дом культуры «Снежный» (Распопина), «Центр досуга» (Розова), «Музейный комплекс города Магадана» (Смирнова), «Централизованная библиотечная система» (Подоматько):

1.1. Провести в период с 1 мая по 1 августа 2019 года сбор информации, позволяющей составить показатели оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, посредством анкетирования получателей муниципальных услуг, согласно Приложению № 1.

1.2. В срок до 27 мая 2019 года обеспечить размещение анкеты в электронном виде на сайте учреждения.

1.3. Взять на контроль ежемесячную актуализацию информации об учреждениях, размещаемую на сайте учреждений, в том числе об оказываемых услугах, документальной базе и прочих разделов сайтов.

1.4. Обеспечить обработку полученных в ходе анкетирования данных, а также предоставить анкеты, заполненные получателями муниципальных услуг, и обработанные данные в срок до 5 августа 2019 года в управление культуры мэрии города Магадана главному специалисту по правовым вопросам Новосадову Д.С., в соответствии с утверждённым объёмом выборки по каждому учреждению, согласно Приложению № 2.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя управления культуры мэрии города Магадана Лисовскую О.Е.

Руководитель

Н.Е. Шумкова

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (культурно-досуговые учреждения клубного типа, кинотеатры, музеи, библиотеки, парки культуры и отдыха).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество условий оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы, специалисты и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения), отдельных специалистов и пр.); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Приложение № 2 к приказу
управления культуры
мэрии города Магадана
от 30.04.2019 № 53

Муниципальные учреждения культуры

№ п/п	Наименование	Количество анкет
Муниципальные культурно-досуговые учреждения клубного типа		
1.	Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры»	300
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников»	250
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный»	200
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик»	100
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный»	130
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга»	150
Муниципальные парки культуры и отдыха		
7.	Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк»	200
Муниципальные кинотеатры		
8.	Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк»	250
Муниципальные библиотеки		
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система»	300
Муниципальные музеи		
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс города Магадана»	120