



**Отдел культуры, туризма и народно-художественных
промыслов администрации
Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области**

ПРИКАЗ

28.10. 2024 года

№ 73/1 –од

**О проведении опроса удовлетворенности населения Тоншаевского
муниципального округа качеством предоставления услуги
учреждениями культуры**

В соответствии с постановлением администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области от 7 июня 2022 года № 609 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области»

Приказываю:

1. В Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (директор Крашенинникова Н.П.) и Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческий краеведческий музей (директор Кочнев В.И.) в период с 1 по 15 ноября 2024 года организовать и провести проведение опроса населения на предмет качества предоставления муниципальных услуг.
2. Опрос провести в форме анкетирования.
3. Утвердить форму анкетных листов. Приложение 1,2,3.
4. Провести анализ анкетных данных в срок до 1 декабря 2024 года.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий отдела культуры



И.Л.Кованева

АНКЕТА Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите _____ наименование _____ Вашей _____ организации:

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Анкета
Участнику исследования!

Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого подчеркните номер ответа, соответствующий Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

- ☒ **ОПРОС АНОНИМНЫЙ**
☒ **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЮТСЯ И НЕ РАЗГЛАШАЮТСЯ**

НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, В КОТОРОМ ОЦЕНИВАЕТСЯ КАЧЕСТВО ПРЕДСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О РЕСПОНДЕНТЕ:

ПОЛ: МУЖ / ЖЕН (НУЖНОЕ ПОДЧЕРКНУТЬ)

ВОЗРАСТ: _____

ОБРАЗОВАНИЕ (НУЖНОЕ ПОДЧЕРКНУТЬ)

НЕПОЛНОЕ СРЕДНЕЕ, СРЕДНЕЕ, СРЕДНЕ – СПЕЦИАЛЬНОЕ, ВЫСШЕЕ.

1.2. НАЗОВИТЕ ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ПОСЕЩЕНИЯ ВАМИ ДАННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

(НУЖНОЕ ПОДЧЕРКНУТЬ)

- ИНФОРМАЦИОННАЯ;
- КОММУНИКАТИВНАЯ;
- ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ;
- КУЛЬТУРНО – ПРОСВЕТИТЕЛЬНАЯ;
- ДОСУГОВАЯ;
- ДРУГИЕ;

1.3. КАК РЕГУЛЯРНО ВЫ ПОСЕЩАЕТЕ ДАННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

(НУЖНОЕ ПОДЧЕРКНУТЬ)

- ОДИН И БОЛЕЕ РАЗ В НЕДЕЛЮ;
- ОДИН И БОЛЕЕ РАЗ В МЕСЯЦ;
- РАЗ В ТРИ МЕСЯЦА;
- РАЗ В ПОЛУГОДИЕ;
- РАЗ В ГОД;
- НИ РАЗУ.

1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ЖЕЛАНИЕ ПОСЕЩАТЬ ДАННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?

(НУЖНОЕ ПОДЧЕРКНУТЬ)

- ДА;
- НЕТ;
- ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ.

2. ПРИ ОТВЕТЕ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ОЦЕНКА ПРОИЗВОДИТСЯ ПО ПЯТИБАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ.

«Очень удовлетворительно» - 5 БАЛЛОВ

«Удовлетворительно» - 4 БАЛЛА

«Ни то ни другое» - 3 БАЛЛА

«Не удовлетворительно» - 2 БАЛЛА

«Очень не удовлетворительно» - 1 БАЛЛ

ВЫ ДОЛЖНЫ В ВЫБРАННОМ ПОЛЕ ПОСТАВИТЬ ОТМЕТКУ

№ п/п	ВОПРОС	ОЦЕНКА В БАЛЛАХ				
		5	4	3	2	1
1	ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ, ЕГО РЕСУРСАХ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГАХ.					
2	ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ					
3	СТОИМОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЕМ УСЛУГ					
4	МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ					
5	УСЛОВИЯ ДОСТУПА В УЧРЕЖДЕНИЕ					
6	БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИИ					
7	ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ					
8	ПЕРСОНАЛ, ОКАЗЫВАЮЩИЙ УСЛУГИ					
9	ПОРЯДОК ПОДАЧИ, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ.					

« » _____ 20 ____ ГОД

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО.

МЕТОДИКА
проведения опроса в рамках мониторинга
«Удовлетворенность населения Нижегородской области
качеством предоставляемых услуг в сфере культуры»

Опрос населения.

Проводится с помощью **анкеты** (прилагается)

Для проведения опроса необходимо:

- размножить анкеты;
- разработать маршруты опросов;
- опросить респондентов, соблюдая правило анонимности;
- подвести итоги, посчитав полученные ответы по каждой позиции.

Для анкетирования отбирается несколько различных учреждений культуры в райцентре и в сельских поселениях.

ИНСТРУКЦИЯ
по применению методики проведения опроса
и оценке полученных результатов

По результатам ответов на вопросы анкет (анкета 1 вопросы: 2 и 4;) определяется средневзвешенный коэффициент распределения отдельно по каждому вопросу. По формуле:

$$K = [(A \times 1) + (B \times 0.5) + (C \times -1)] : 100$$

Где:

А - процент респондентов, указавших позицию 1 в таблице вопроса

В - процент респондентов, указавших позицию 2 в таблице вопроса

С - процент респондентов, указавших позицию 3 в таблице вопроса

Разброс полученных коэффициентов теоретически возможен в пределах от +1 до -1

Таблица соответствия полученных средневзвешенных коэффициентов оценке
 степени удовлетворенности

(устанавливается экспертным путем)

Значение коэффициента	Оценка
1 – 0,5	Высокая
0,4 – 0	Средняя
0 – (-0,5)	Низкая
(-0,6) – (-1)	Крайне низкая