



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

**ПРИКАЗ**

**06.10. 2025 года**

**№ 28/1 –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 бюджетном учреждении культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» (директор Тимонова Г.Г.) и Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Тоншаевская детская музыкальная школа (директор Томилова Л.А. в период с 10 по 25 ноября 2025 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 2025 года.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий отдела культуры



Ю.С.Петухова

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**

**1. Приходилось ли Вам в течение 2022 года посещать:**

	Да	Нет
Дом культуры, клуб	1	2

**2. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:**

	Да, в полной мере	В основном	Нет
Концертные программы	1	2	3
Праздники на улице	1	2	3
Фестивали, смотры, конкурсы	1	2	3
Развлекательные мероприятия: дискотеки, вечера отдыха	1	2	3
КВНы, интеллектуальные игры	1	2	3
Разное (выставки, клубы по интересам, показы кинофильмов и др.)	1	2	3
Другое (укажите)	1	2	3

**3. Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось? (укажите не более трех вариантов ответа)**

1	Недостаток информации о мероприятии	7	Плохое техническое оснащение
2	Высокая стоимость участия в мероприятии	8	Ветхость и непригодность помещений
3	Удаленность места проведения мероприятия от дома	9	Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия
4	Некомфортные условия	10	Другое (укажите) _____
5	Неинтересное содержание мероприятия	11	Затрудняюсь ответить
6	Невежливость, грубость персонала		

**4. Если Вы пользуетесь услугами учреждений культуры, то удовлетворены ли Вы качеством их предоставления?**

	Да, в полной мере	В основном	Нет
Организация любительских клубов и объединений	1	2	3
Обучение в кружках, студиях	1	2	3
Демонстрация кинофильмов	1	2	3

**5. Если Вы удовлетворены не в полной мере, то, что именно Вас не устраивает? (укажите не более трех вариантов ответа)**

1	Недостаток информации об их работе	7	Плохое техническое оснащение
2	Высокая стоимость занятий	8	Ветхость и непригодность помещений
3	Значительные затраты времени на дорогу	9	Отсутствие возможности выразить мнение о качестве работы
4	Некомфортные условия занятий	10	Невозможность практически реализовать полученные навыки
5	Неквалифицированные работники	11	Другое (укажите) _____
6	Неудобный график работы	12	Претензий не имею

6. Ваш пол: 

1	Мужской	2	Женский
---	---------	---	---------

**7. Ваш возраст:**

1	14-18 лет	3	30-39 лет	5	50-59 лет
2	19-29 лет	4	40-49 лет	6	60 лет и старше

**8. Ваше место жительства:**

--

## 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	ИНФОРМАЦИЮ 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:

A - процент респондентов, указавших позицию 1 в таблице вопроса

B - процент респондентов, указавших позицию 2 в таблице вопроса

C - 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