

**Методические рекомендации
по формированию независимой системы оценки качества работы
государственных (муниципальных) учреждений Республики Тыва
оказывающих социальные услуги в сфере культуры**

1. Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений Республики Тыва, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее - Методические рекомендации), разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и пунктом 4 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р., Приказа Минкультуры России от 30.09.2013 N 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», постановлением Правительства Республики Тыва «О мерах по поэтапному повышению заработной платы работников государственных учреждений культуры Республики Тыва» от 6 февраля 2013 г. N 59.

2. Методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи органам управления культурой муниципальных образований Республики Тыва, ответственным за проведение независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культур.

3. Независимая оценка качества работы учреждений культуры (далее - независимая оценка) основывается на следующих принципах:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

4. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;
- профессиональные сообщества;
- средства массовой информации;
- специализированные рейтинговые агентства;
- иные эксперты.

2. Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) учреждений Республики Тыва, оказывающих социальные

услуги в сфере культуры.

6. Организацию проведения независимой оценки в муниципальном образовании осуществляет орган управления культурой муниципального образования Республики Тыва, осуществляющий полномочия учредителя (далее - Учредитель), включая:

общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

мониторинг проведения независимой оценки;

обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте Учредителя и официальных сайтах учреждений культуры, находящихся в ведении Учредителя (при наличии).

7. В целях содействия проведению независимой оценки Учредитель в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации соответственно, формируется общественный совет.

8. Общественные советы вправе:

формировать перечни учреждений культуры для проведения независимой оценки и формирования рейтингов;

определять критерии и показатели качества работы учреждений культуры, включая: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, ценовую доступность получения услуги, время ожидания в очереди при получении услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

выбирать исполнителя;

устанавливать порядок проведения независимой оценки учреждений культуры, периодичность проведения мониторинга;

организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений культуры, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными независимыми экспертами;

направлять Учредителю информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры, а также предложения по организации независимой оценки, улучшению качества работы учреждений культуры и доступа к информации о них, необходимой для получателей социальных услуг.

9. Рейтинг учреждений культуры рекомендуется формировать не реже одного раза в год.

10. Рекомендуемое количество учреждений культуры для проведения независимой оценки - не менее 5.

Результаты проведения независимой оценки Исполнителем, в том числе рейтинги учреждений культуры, методика их формирования и интерпретация рейтингов, размещаются на официальном сайте Учредителя в сети

"Интернет", после их одобрения общественным советом.

11. Под качеством работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, понимаются информационная открытость, доступность и комфортность условий получения услуг в сфере культуры, доброжелательность персонала.

12. Целью реализации независимой оценки является:

- 1) Улучшение информированности потребителей о качестве организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры.
- 2) Установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги, гражданами – потребителями услуг;
- 3) Повышение качества организации социальных услуг населению в сфере культуры.

13. Для проведения независимой оценки рекомендуется использовать показатели качества работы учреждений культуры, характеризующие:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) ценовую доступность получения услуги;
- 4) внешнее благоустройство учреждений культуры;
- 5) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 6) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

14. Для расчета показателей, указанных в пункте 12 настоящих Методических рекомендаций с учетом особенностей деятельности учреждения, рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности учреждений;

2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и учреждений;

3) проведение эксперимента «контрольной закупки» - непосредственного прохождения процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия органов власти, учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.

4) проведение опроса - качественного метода исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме.

14. В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать:

результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

информацию от общественных объединений;

информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

15. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки и расчета показателей, указанных в пункте 13 настоящих Методических рекомендаций, учреждениям культуры с учетом особенностей их деятельности рекомендуется обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения;

доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в учреждениях культуры, средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте учреждения культуры (при наличии).

16. Проведение независимой оценки рекомендуется осуществлять последовательно в пять этапов.

17. На I "Организационном" этапе рекомендуется:

1) определить перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, музеи, культурно-досуговые учреждения, библиотеки и др.;

2) утвердить перечень показателей качества работы учреждений культуры;

3) утвердить методы сбора первичной информации и уточнить требования к методикам их применения (опросы потребителей, экспертные опросы, мониторинг сайтов соответствующих учреждений культуры).

18. На II "Подготовительном" этапе рекомендуется:

1) составление программы исследования с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования, определить или уточнить параметры и показатели деятельности учреждения;

2) создать социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении работы учреждений культуры по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, культурно-досуговые учреждения, библиотеки и др.;

19. На этапе III "Сбор первичной информации" рекомендуется:

2) собрать данные и обработать их в соответствии с разработанными методиками;

3) сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы представления информации.

20. На этапе IV "Анализ и оценка качества работы учреждений культуры" рекомендуется:

1) систематизировать выявленные проблемы деятельности учреждения культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) проанализировать динамику исследуемых показателей;

3) рассчитать интегральный показатель качества работы учреждений

культуры и оценить влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей культурного обслуживания населения, сформировать рейтинг учреждений культуры;

4) представить общественному совету сформированный рейтинг учреждений культуры.

21. На этапе V "Подведение итогов проведенной независимой оценки" рекомендуется:

1) провести общественное обсуждение результатов независимой оценки учреждений культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения разработать предложения по улучшению качества работы учреждений культуры.

22. Учредитель совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением Исполнителем настоящих Методических рекомендаций при проведении независимой оценки.

23. По итогам проведения независимой оценки общественный совет разрабатывает и представляет Учредителю предложения по улучшению качества работы оцениваемых учреждений.

24. Учреждения культуры на основании предложений учредителя и общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по рекомендованной форме плана (приложение N 1 к настоящим Методическим рекомендациям)

25. В плане мероприятий рекомендуется предусматривать меры, реализация которых:

непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

позволит повысить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг в сфере культуры.

26. Учреждения культуры размещают планы мероприятий на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

27. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление

стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.

Учредителям предлагается применять рассматриваемый механизм при подготовке обоснованных политических и управленческих решений в отношении учреждений культуры, оптимизации и модернизации процессов в этой сфере, в том числе при распределении бюджетных средств.

Кроме того, в соответствии с Письмом Минкультуры РФ от 31.10.2012 N 124-01-39/04-НМ рекомендовано органам управления культурой в субъектах РФ и муниципальных образованиях использовать данные вводимой системы оценки качества работы учреждений для стимулирования работников наиболее эффективных учреждений за достижение коллективного результата труда.

Бланк мониторинга качества информирования через Интернет-сайты концертно-театральных учреждений

Исследование интернет-сайтов театрально-зрелищных учреждений проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В качестве инструментов валидации (контроля) используются скриншоты Интернет-сайта.

Учреждение культуры: <i>Наименование -</i> <i>Адрес сайта -</i>			
Критерии оценки	Информация отсутствует - 0	Информация размещена частично – 0,5	Информация размещена – 1
Общая информация об учреждении			
На сайте указано полное наименование учреждения			
На сайте указано наименование учреждения на тувинском языке			
На сайте размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения			
На сайте размещен логотип учреждения			
Размещена информация об учредителе			
Размещена информация о структуре учреждения			
Размещена история учреждения			
Контакты:	Адрес		
	Телефон		
	электронная почта		
	схема проезда		
Размещен график работы кассы			
Размещена схема посадочных мест в зрительном зале			
Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения			

Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии			
Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки			
Наличие материалов на тувинском языке			
Информация об услугах учреждения			
Размещен репертуарный план на текущий год			
Размещен репертуар на текущий месяц			
Размещена информация о ценах на билеты			
Размещена информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственного театра Республики Тыва			
Размещена информация о гастрольной деятельности			
Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения			
Информация о руководителях, артистах и работниках театра			
Страница директора	Фото		
	биографическая справка		
	контактные данные		
Страница художественного руководителя	Фото		
	биографическая справка		
	контактные данные		
Размещена информация об артистах театра			
Размещена информация о достижениях артистов			
Размещены отзывы посетителей театра			
Размещена информация о вакансиях учреждения			

Обратная связь			
Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте			
На сайте проводятся опросы посетителей/зрителей			
Наличие форума посетителей или рубрики вопрос-ответ			
Предоставлена возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки			
Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения			
Наличие официальной страницы в социальных сетях			
Дополнительная информация и сервисы			
Размещена информация о доступности здания для маломобильных граждан (есть ли пандусы для инвалидов, передвигающихся на колясках, и др.)			
На сайте есть информация об возможности:	забронировать билет		
	купить билет		
Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности			
Возможность оставлять комментарии на сайте			
Размещены видеозаписи лучших театральных постановок (архив спектаклей)			
Удобство навигации по сайту			
Наличие работоспособного поиска по сайту			
Наличие карты сайта			
Заголовки страниц соответствуют их содержанию			
Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов			
Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема			
Грамотность, отсутствие ошибок			

Анкета опроса посетителей концертно-театральных учреждений культуры Республики Тыва

Анкета

Уважаемые посетители!

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» Министерство культуры Республики Тыва проводит работу по внедрению механизма независимой оценки качества услуг в сфере культуры.

Пожалуйста, заполните все поля анкеты, отметив те варианты ответа, которые в наибольшей степени соответствуют вашему мнению.

А. Доступность информации

1. Сколько раз в год Вы посещаете театр?

- побывал впервые
- один-2 раза в год
- 2-5 раза в год
- раз в месяц
- регулярно

2. Какой способ приобретения билетов, Вы считаете наиболее удобным? (можно выбрать несколько вариантов)

- заказ билетов через сайт театра в интернете
- бронирование билетов по телефону
- в кассе театра
- через распространителей
- театральный абонемент на несколько посещений
- другое

3. Как вы узнаете о мероприятиях театра?

- афиша, реклама на здании театра
- городская информационная тумба
- баннеры и растяжки по городу
- радио
- газеты, журналы
- телевидение
- сайт театра
- другие интернет –ресурсы
- распространители
- знакомые

- другое

Б. Доступность и комфортность предоставления услуг

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство театра по 5-бальной шкале, где:

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);

4 – скорее соответствует («хорошо»);

3 – нейтрально;

2 – скорее нет («плохо»);

1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	чистота территории вокруг театра						
2	освещенность территории вокруг театра						
3	Наличие и удобство автопарковки						
4	наличие остановок общественного транспорта						
5	удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около театра						
6	комфортность внешнего благоустройства в целом						

7. иные Ваши впечатления по внешнему благоустройству

театра _____

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство театра по 5 бальной шкале

		5	4	3	2	1
1	работа буфета в целом					
2	работа гардероба					
3	удобство туалета (оборудованность туалета средствами гигиены)					
4	температурный режим (тепло, холодно в помещениях)					
5	- наличие зон отдыха, банкетки, сидячие места в фойе театра					
6	чистота помещений					
7	комфортность внутреннего помещения в целом					

8. иные Ваши впечатления по внутреннему благоустройству

театра _____

В. Доступность мероприятий

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в театре

		5	4	3	2	1
1	часы работы учреждения удобны для посетителей					

2	проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны по цене					
3	мероприятия проводятся в удобное для посетителей время					

7. Как Вы считаете, какая стоимость билета в театр является для Вас приемлемой?

1.Менее 300 руб. 2.300-500 руб. 3.500-1000 руб. 4.1000-1500 руб. 5.1500 руб.
и выше

Г. Дополнительные услуги

8.Какие дополнительные услуги, по Вашему мнению, должен предоставлять театр?

- Wi-Fi
- продажа дисков с записями спектаклей концертов и т.д.
- книжный киоск
- продажа сувениров, картин
- ресторан (кафе)
- такси
- экскурсии по театру
- фотосъемка
- наличие детской комнаты, аниматоров
-
- другое _____

Д. Обслуживающий персонал

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего персонала

9.1	Работники гардероба	5	4	3	2	1
1	внешний вид (чистота, опрятность)					
2	наличие форменной одежды или бейджика					
3	вежливость, внимательность, доброжелательность					
4	профессионализм, оперативность оказание услуги					
9.2	Работники буфета	5	4	3	2	1
1	внешний вид (чистота, опрятность)					
2	наличие форменной одежды или бейджика					
3	вежливость, внимательность, доброжелательность					
4	профессионализм, оперативность оказания услуги					

9.3	Работники – администраторы зала	5	4	3	2	1
1	внешний вид (чистота, опрятность)					
2	наличие форменной одежды или бейджика					
3	вежливость, внимательность, доброжелательность					
4	профессионализм, оперативность оказания услуги					
9.4	Работники кассы	5	4	3	2	1
1	внешний вид (чистота, опрятность)					
2	наличие форменной одежды или бейджика					
3	вежливость, внимательность, доброжелательность					
4	профессионализм, оперативность оказания услуги					

10. Довольны ли Вы качеством обслуживания в учреждении?

		5	4	3	2	1
1	Внешнее благоустройство					
2	Внутреннее состояние					
3	Персонал					
4	В целом работа учреждения					

11. Рекомендовали бы Вы наше учреждение культуры своим знакомым и родственникам?

1. Определённо да
2. Возможно
3. Вряд ли
4. Определённо нет
5. Не уверен

12. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания, и какие, именно?

13. Несколько слов о себе

Ваш пол

1. Муж.
2. Жен.

Ваш возраст:

1. 7-17 лет
2. 18-29 лет
3. 30-39 лет

Образование:

1. начальное (неполное среднее)
2. среднее

Семейное положение	4. 40-49 лет	3. среднее профессиональное
1. женат (замужем)	5. 50-59 лет	(техникум, колледж)
2. холост	6. старше 60	4. высшее
3. не замужем		5. научная степень, ученое звание
4. состою в гражданском браке		

Вид деятельности:

1. учащийся школы
2. студент
3. руководитель
4. государственный (муниципальный) служащий
5. военнослужащий
6. представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры)
7. инженерно-технический работник в промышленности
8. инженерно-технический работник в сельском хозяйстве
9. рабочий в промышленности
10. сельхозработник
11. предприниматель
12. домохозяйка
13. пенсионер
14. безработный
15. иное _____

Уровень дохода Вашей семьи:

1. Денег до зарплаты не хватает, приходится занимать деньги
2. очень низкий, денег хватает только на продукты и оплату коммунальных услуг
3. на ежедневные расходы нам хватает денег, но покупка одежды представляет для нас трудности.
4. в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг
5. покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей, однако покупка автомобиля нам пока недоступна.
6. в настоящее время мы можем себе ни в чем не отказывать.

Заполненную анкету необходимо вернуть сотруднику, который ее Вам предоставил.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!

Бланк для фиксации сведений о качестве работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (театрально-концертные организации), в рамках проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурального (включенного) наблюдения.

Учреждение культуры	Наименование учреждения		
	Адрес учреждения:		
	<i>Источник получения информации:</i>		
	Телефон учреждения: <i>Источник получения информации:</i>		
Показатель			Ответы
Оценка заочных способов предоставления информации - качества телефонного разговора/консультирования			
Запишите:	Дату звонка		
	Время звонка		
Количество звонков, совершенных в учреждение (шт.)			
По 5-бальной, системе оцените насколько легко дозвониться до учреждения			
Сотрудник, принявший звонок назвал: (ответы - «да»/ «нет»)	<i>Информация</i>	<i>да</i>	<i>нет</i>
	Наименование учреждения (если «да», то отметьте в соответствующей графе)		
	Фамилию, имя, отчество (если «да», то отметьте в соответствующей графе)		
	Свою должность (если «да», то отметьте в соответствующей графе)		
Задайте два любых вопроса, из приведенного ниже перечня, на Ваш выбор, сотруднику, принявшему звонок и отметьте качество ответа по 5-бальной шкале Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы			
«Какие спектакли можно посмотреть в этом месяце?»			
«Какие из них рекомендуете посмотреть с детьми до 14 лет?»			
«Кто играет главные роли/партии?»			
«Сколько стоят билеты?»			
«Предусмотрены ли у вас льготы?»			
«Можно ли у вас забронировать билеты?»			
«Какова продолжительность мероприятия?»			
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии относительно состоявшегося телефонного разговора или какие замечания Вы готовы сделать сотруднику(-ам), говорившему с Вами по			

телефону _____		

Оценка внешнего благоустройства (сфотографировать здание, подходы к нему)		
<i>Критерии</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
Соблюдение чистоты вокруг учреждения («да»/ «нет»)	наличие мусора	
	наличие снега	
	наличие наледи	
Наличие освещения территории вокруг учреждения («да»/ «нет»)		
Наличие автомобильной парковки для посетителей учреждения («да»/ «нет»)		
Наличие свободных мест на автомобильной парковке («да»/ «нет»)		
Наличие пандусов, поручней для маломобильных групп населения («да»/ «нет»)		
Наличие удобных (не скользких, асфальтированных) дорожек около театра («да» / «нет»)		
Оценка взаимодействия с персоналом (сделать фотографии обслуживающего персонала/ работника гардеробной, буфета, администратора зала)		
Оцените отношение работника кассы по 5-бальной шкале к Вам:		
Оцените внешний вид работников администрации по 5-бальной шкале:		
Задайте любой вопрос из предложенного перечня и оцените оперативность и внимательность персонала учреждения по 5-бальной шкале Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы		
<i>Есть ли у Вас доступ к Wi-Fi?</i>		
<i>Где находится туалет?</i>		
<i>Как пройти в буфет?</i>		
<i>Во сколько закончится спектакль?</i>		
<i>Как найти мне место, указанное в билете?</i>		

Оцените качество обслуживания персонала гардеробной по 5-бальной шкале:		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об оперативности и внимательности персонала учреждения		

Оценка внутреннего благоустройства (сфотографировать кассу, фойе, буфет)		
Поддерживается ли соответствующий сезону температурный режим («да»/ «нет (прохладно или холодно»).		
Наличие достаточного количества мест для сидения в фойе («да»/ «нет»)		
Оборудованность туалета предметами гигиены («да»/ «нет»)	мыло	
	туалетная бумага	
На Ваш взгляд, ассортимент буфета: (выбранный ответ, выделите знаком V)	достаточный	недостаточный
На Ваш взгляд, преискурант цен изделий в буфете: (выбранный ответ, выделите знаком V)	дорогой	приемлемый
В буфете наблюдается очередь: (выбранный ответ, выделите знаком V)	Длинная очередь	Очереди нет или небольшая очередь
Оцените в целом качество работы буфета по 5-бальной шкале		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии о работе буфета в учреждении_		

Оборудованность помещений внутри приспособлениями для маломобильных групп населения («да»/ «нет»)		
Обеспечивается чистота помещений («да»/ «нет»)		
Обеспечивается доступ к Wi-Fi («да»/ «нет»)		
Оцените в целом комфортность внутреннего благоустройства учреждения по 5-бальной шкале		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии о внутреннем благоустройства учреждения _____ _____ _____		
Оценка информационной среды учреждения (сфотографировать информационные щиты, афиши, баннеры, информационные панели и стенды внутри здания)		
Наличие указателей («да»/ «нет»)		
Наличие специализированных театральных афишных тумб («да»/ «нет»)		
Количество на момент проведения натурного наблюдения (шт.)	афиш	
	баннеров	
Наличие театральных афиш на тувинском языке («да»/ «нет»)		
Наличие информационных щитов («да»/ «нет»)	на информации о ценах на билеты	
	на информации о предоставляемых льготах	
	на контактных телефонов администрации	
	на контактных телефонов курирующего отдела Министерства культуры Республики Тыва	
Наличие информации об артистах театра («да»/ «нет»)		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об информационной среде учреждения _____ _____ _____		
Оценка доступности мероприятий		

Оцените по 5-бальной шкале насколько удобен график работы учреждения, часы проведения мероприятий	
Оцените доступность мероприятий по цене Укажите оптимальную стоимость билета для данного учреждения (руб.)	
Оцените качество (удовлетворённость посещением) работы учреждения в целом по 5-бальной шкале	

В качестве инструментов валидации (контроля) используются: аудиозаписи сообщения на автоинформаторе, аудиозаписи бесед с сотрудниками учреждения по телефону, фотографии, флаеры, буклеты.

Бланк мониторинга качества информирования через Интернет-сайты учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации

Исследование интернет-сайтов учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации (музеи и библиотеки – республиканский уровень), проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В качестве инструментов валидации (контроля) используются скриншоты Интернет-сайта.

Учреждение культуры:			
<i>Наименование –</i>			
<i>Адрес сайта -</i>			
Критерии оценки	Информация отсутствует - 0	Информация размещена частично – 0,5	Информация размещена – 1
Общая информация об учреждении			
Указано полное наименование учреждения			
Имеется указание наименования учреждения на тувинском языке			
Размещены регламентирующие документы, деятельность учреждения			
Размещен логотип учреждения			
Размещена информация об учредителе			
Размещена информация о структуре учреждения			
Размещена история учреждения			
Размещена контактная информация:	Адрес		
	Телефон		

	электронная почта			
	схема как проехать			
Размещен режим работы				
Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения				
Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии				
Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки				
Имеются информационные материалы на тувинском языке				
Информация об услугах учреждения				
Размещена информация об основных услугах				
Размещена информация о дополнительных платных или частично оплачиваемых услугах (для библиотек)	наименование			
	цена			
	срок исполнения			
Размещена информация о действующих музейных выставках и платных или частично оплачиваемых услугах (для музеев)	наименование			
	цена			
	Сроки/расписание			
Размещена информация об электронных ресурсах				
Размещена информация о мероприятиях				
Размещена информация о порядке и условиях предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими государственного музея Республики Тыва (для музеев)				
Размещена информация о правилах посещения библиотеки(для библиотек)				
Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров,				

выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения				
Информация о руководителях и сотрудниках				
Страница директора	Фото			
	биографическая справка			
	контактные данные			
Размещена информация о руководителях структурных подразделений и их контактные данные				
Размещена информация о вакансиях учреждения				
Обратная связь				
Размещены отзывы посетителей / пользователей услуг				
Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте				
На сайте проводятся опросы посетителей/пользователей услуг				
Наличие форума посетителей или рубрики вопрос-ответ				
Предоставлена возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки				
Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения				
Наличие официальной страницы в соцсетях				
Дополнительная информация и сервисы				
Размещена информация о доступности здания для маломобильных граждан (есть ли пандусы для инвалидов, передвигающихся на колясках, и др.)				
На сайте обеспечиваются on-line сервисы (для библиотек):	доступ к электронному каталогу, базе данных			
	доступ к виртуальной справочной службе			

	электронная доставка документов			
На сайте обеспечиваются on-line сервисы (для музеев)	доступ к виртуальным экскурсиям/			
	доступ к цифровым коллекциям			
	наличие видеогалереи музейных событий			
Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности				
Возможность оставлять комментарии на сайте				
Удобство навигации по сайту				
Наличие работоспособного поиска по сайту				
Наличие карты сайта				
Заголовки страниц соответствуют их содержанию				
Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов				
Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема				
Грамотность, отсутствие ошибок				

Анкета опроса посетителей учреждений культуры, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации

Уважаемые посетители!

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» Министерство культуры Республики Тыва проводит работу по внедрению механизма независимой оценки качества услуг в сфере культуры.

Пожалуйста, заполните все поля анкеты, отметив те варианты ответа, которые в наибольшей степени соответствуют вашему мнению.

А. Доступность информации

1. Сколько раз в год Вы посещаете данное учреждение культуры?

1. побывал впервые
2. один-2 раза в год
3. 2-5 раз в год
4. 1 раз в месяц
5. регулярно

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении культуры?

1. афиша, реклама на здании учреждения
2. городская информационная тумба
3. баннеры и растяжки по городу
4. радио
5. газеты, журналы
6. телевидение
7. сайт театра
8. другие интернет – ресурсы
9. знакомые
10. другое

3. Доступна ли Вам информация об учреждении культуры и предоставляемых услугах?

Оцените, пожалуйста, доступность информации об учреждении культуры по 5-бальной шкале, где:

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);

4 – скорее соответствует («хорошо»);

3 – нейтрально;

2 – скорее нет («плохо»);

1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	учреждение размещает на территории города достаточное количество наглядной информации (афиши, рекламные щиты, плакаты и т.д.)						
2	в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются материалы и видеообзоры о работе учреждения						
3	учреждение размещает информацию о наличии дополнительных услуг						
4	в различных информационных источниках публикуется достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы, стоимость услуг и т.д.)						

Б. Доступность и комфортность предоставления услуг

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения по 5-бальной шкале, где:

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);

4 – скорее соответствует («хорошо»);

3 – нейтрально;

2 – скорее нет («плохо»);

1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	чистота территории вокруг учреждения						
2	освещенность территории вокруг учреждения						
3	Наличие и удобство автопарковки						
4	наличие остановок общественного транспорта						
5	удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около учреждения						
6	комфортность внешнего благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны, малые архитектурные формы, безопасность)						

7. иные Ваши впечатления по внешнему благоустройству учреждения

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения по 5 бальной шкале

		5	4	3	2	1
1	работа гардероба					
2	удобство туалета (оборудованность туалета средствами гигиены)					
3	температурный режим (тепло, холодно в помещениях)					
4	- наличие зон отдыха, банкетки, сидячие места в фойе					
5	чистота помещений					

6	комфортность внутреннего помещения в целом					
---	--	--	--	--	--	--

7. иные Ваши впечатления по внутреннему благоустройству
театра _____

В. Доступность мероприятий

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

		5	4	3	2	1
1	часы работы учреждения удобны для посетителей					
2	проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны по цене					
3	мероприятия проводятся в удобное для посетителей время					

Ответьте на вопросы 7-9, если Вас опрашивают в музее. Если Вас опрашивают в библиотеке, после вопроса 6 сразу переходите к вопросу 10.

7. По Вашему мнению, соответствует ли стоимость билетов в музей, объему и качеству предоставленных музейных услуг?

1. Стоимость билета могла бы быть выше
2. Стоимость билета соответствует объему и качеству услуг
3. Стоимость высокая, а качество и объем услуг низкие..

8. Как Вы считаете, какая стоимость билета в музей является для Вас приемлемой?

1. Менее 300 руб.
2. 300-500 руб.
3. 500-1000 руб.
4. 1000-1500 руб.
4. 1500 руб. и выше

9. Как Вы считаете, какая стоимость билета на выставки в музее является для Вас приемлемой?

1. Менее 300 руб.
2. 300-500 руб.
3. 500-1000 руб.
4. 1000-1500 руб.
4. 1500 руб. и выше

Ответьте на вопрос 10, если Вас опрашивают в библиотеке. Если Вас опрашивают в музее, после вопроса 9, сразу переходите к вопросу 11.

10. Как Вы считаете, доступны ли Вам по цене дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой (копирование, сканирование, интернет, компьютер, ламинирование и т.д.)?

1. Стоимость дополнительных услуг могла бы быть выше
2. Стоимость дополнительных услуг соответствует объему и качеству услуг
3. Стоимость дополнительных услуг слишком высока

Г. Дополнительные услуги

8. Какие дополнительные услуги, по Вашему мнению, должно предоставлять учреждение культуры?

- Wi-Fi
- книжный киоск
- буфет
- киоск для продажи сувениров, картин
- тематические лекции
- кружки
- курсы
- культурно-просветительские мероприятия
- другое _____

Д. Обслуживающий персонал

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего персонала

		5	4	3	2	1
1	Оцените внешний вид персонала					
2	Оцените вежливость и корректность персонала при общении с посетителями					
3	Оцените профессионализм, компетентность персонала					
4	Оцените оперативность персонала при оказании услуг посетителям					

10. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания, и какие, именно?

11.	Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых в данном учреждении культуры? <i>(оцените в баллах от 1 до 5, где 1- «очень плохо», не соответствует, а 5 - услуга полностью соответствует потребностям («отлично»)</i>	5	4	3	2	1
-----	---	---	---	---	---	---

13. Несколько слов о себе

Ваш пол

1. Муж.

2. Жен.

Ваш возраст:

1. 7-17 лет

2. 18-29 лет

3. 30-39 лет

4. 40-49 лет

5. 50-59 лет

6. старше 60

Образование:

1. начальное (неполное среднее)

2. среднее

3. среднее профессиональное
(техникум, колледж)

4. высшее

5. научная степень

Семейное положение

1. женат (замужем)

2. холост

3. не замужем

4. состою в гражданском
браке

Вид деятельности:

1. школьник
2. учащийся, студент
3. руководитель
4. государственный (муниципальный) служащий
5. военнослужащий
6. представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры)
7. инженерно-технический работник в промышленности
8. инженерно-технический работник в сельском хозяйстве
9. рабочий в промышленности
10. сельхозработник
11. предприниматель
12. домохозяйка
13. пенсионер
14. безработный
15. иное

Уровень дохода Вашей семьи:

1. Денег до зарплаты не хватает, приходится занимать деньги
2. очень низкий, денег хватает только на продукты
3. на ежедневные расходы нам хватает денег, но покупка одежды представляет для нас трудности.
4. в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей мы вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг
5. покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей, однако покупка автомобиля нам пока недоступна.
6. в настоящее время мы можем себе ни в чем не отказывать.

Заполненную анкету необходимо вернуть сотруднику, который ее Вам предоставил.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!

Бланк для фиксации сведений о качестве работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (библиотеки и музеи), в рамках проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурального (включенного) наблюдения

Учреждение культуры	Наименование учреждения			
	Адрес учреждения:			
	<i>Источник получения информации:</i>			
	Телефон учреждения: <i>Источник получения информации:</i>			
Показатель			Ответы	
Оценка заочных способов предоставления информации - качества телефонного разговора/консультирования				
Запишите:	Дату звонка			
	Время звонка			
Количество звонков, совершенных в учреждение (шт.)				
По 5-бальной, системе оцените насколько легко дозвониться до учреждения				
Сотрудник, принявший звонок назвал: (ответы - «да»/ «нет»)	<i>Информация</i>		<i>да</i>	<i>нет</i>
	Наименование учреждения (если «да», то отметьте в соответствующей графе)			
	Фамилию, имя, отчество (если «да», то отметьте в соответствующей графе)			
	Свою должность (если «да», то отметьте в соответствующей графе)			
Задайте два любых вопроса, из приведенного ниже перечня, на Ваш выбор, сотруднику, принявшему звонок и отметьте качество ответа по 5-бальной шкале Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы				
Вопросы для библиотек:				
«Как можно записаться в библиотеку?» «С какого возраста обслуживает библиотека?»				
«Возможно ли в учреждении:(выбрать не более 2-х услуг из перечня) - изготовление копий из книг, брошюр, газет, журналов документов из фондов библиотек, музея; - проверка флеш-карт на наличие вирусов и их лечение антивирусом; - перезапись с грампластинки, аудиокассеты на CD, DVD, флеш-носители. - копирование электронных документов				

- ламинирование документов; Уточните стоимость услуги		
«Возможно ли электронная доставка документов? Стоимость услуги		
«Когда проходят курсы обучения тувинскому языку?»		
Вопросы для музеев:		
«Какие выставки (например: мастеров декоративно-прикладного искусства) проходят в настоящее время в учреждении?»		
«Какие тематические экскурсии может предложить учреждение?»		
«Какие музейно-образовательные программы для дошкольников, (или школьников), (или студентов) может предложить учреждение?»		
«Предусмотрены ли у вас льготы?»		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии относительно состоявшегося телефонного разговора или какие замечания Вы готовы сделать сотруднику(-ам), говорившему с Вами по телефону? _____ _____ _____		
Оценка внешнего благоустройства (сфотографировать здание, подходы к нему)		
<i>Критерии</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
Соблюдение чистоты вокруг учреждения («да»/ «нет»)	наличие мусора	
	наличие снега	
	наличие наледи	
Наличие освещения территории вокруг учреждения («да»/ «нет»)		
Наличие автомобильной парковки для посетителей учреждения («да»/ «нет»)		
Наличие свободных мест на автомобильной парковке («да»/ «нет»)		
Наличие пандусов, поручней для маломобильных групп населения («да»/ «нет»)		
Наличие удобных (не скользких, асфальтированных) дорожек около театра («да» / «нет»)		
Оценка взаимодействия с персоналом (сделать фотографии обслуживающего персонала/ работника гардеробной, администратора смотрителя зала, дежурного библиотечного работника)		

Оцените отношение работника кассы по 5-бальной шкале к Вам:	
Оцените внешний вид работников учреждения по 5-бальной шкале:	
Задайте любой вопрос из предложенного перечня и оцените оперативность и внимательность персонала учреждения по 5-бальной шкале Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы	
<i>Есть ли у Вас доступ к Wi-Fi?</i>	
<i>Где находится туалет?</i>	
<i>Возможно ли в учреждении изготовление копий из книг?</i>	
<i>График работы учреждения?</i>	
<i>Где возможно есть приобрести краеведческую литературы, сувениры, информационные материалы об учреждении?</i>	
Оцените качество обслуживания персонала гардеробной по 5-бальной шкале:	
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об оперативности и внимательности персонала учреждения	

—	
—	
—	
—	
Оценка внутреннего благоустройства (сфотографировать кассу, фойе)	
Поддерживается ли соответствующий сезону температурный режим («да»/ «нет (прохладно или холодно»).	
Наличие достаточного количества мест для сидения в фойе («да»/ «нет»)	
Оборудованность туалета предметами гигиены («да»/ «нет»)	мыло
	туалетная бумага
Оборудованность помещений внутри приспособлениями для маломобильных групп населения («да»/ «нет»)	
Обеспечивается чистота помещений («да»/ «нет»)	

Обеспечивается доступ к Wi-Fi («да»/ «нет»)		
Оцените в целом комфортность внутреннего благоустройство учреждения по 5-бальной шкале		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии о внутреннего благоустройство учреждения _____ _____ _____		
Оценка информационной среды учреждения (сфотографировать информационные щиты, афиши, баннеры, информационные панели и стенды внутри здания)		
Наличие указателей («да»/ «нет»)		
Наличие специализированных театральные афишные тумб, информационных стендов («да»/ «нет»)		
Наличие афиш, информационных стендов на тувинском языке («да»/ «нет»)		
Наличие на информационных щитах («да»/ «нет»)	информации о ценах на билеты (услуги)	
	информации о предоставляемых льготах	
	контактных телефонов администрации	
	контактных телефонов курирующего отдела Министерства культуры Республики Тыва	
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об информационной среде учреждения _____ _____ _____		
Оценка доступности мероприятий		
Оцените по 5-бальной шкале насколько удобен график работы учреждения, часы проведения мероприятий		
Оцените по 5-бальной шкале доступность мероприятий (услуг) по цене		
Укажите оптимальную стоимость билета (для музейщиков) для данного учреждения (руб.)		
Оцените качество (удовлетворённость посещением) работы учреждения в целом по 5-бальной шкале		

В качестве инструментов валидации (контроля) используются: аудиозаписи сообщения на автоинформаторе, аудиозаписи бесед с сотрудниками учреждения по телефону, фотографии, флаеры, буклеты.

Бланк мониторинга качества информирования через Интернет-сайты муниципальных учреждений культуры

Исследование интернет-сайтов муниципальных учреждений культуры (культурно-досуговые учреждения и библиотеки, проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В качестве инструментов валидации (контроля) используются скриншоты Интернет-сайта.

Учреждение культуры:			
<i>Наименование –</i>			
<i>Адрес сайта -</i>			
Критерии оценки	Информация отсутствует - 0	Информация размещена частично – 0,5	Информация размещена – 1
Общая информация об учреждении			
Указано полное наименование учреждения			
Имеется указание наименования учреждения на тувинском языке			
Размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения			
Размещена информация об учредителе			
Размещена информация о структуре учреждения			
Размещена история учреждения			
Размещена контактная информация:	адрес		
	телефон		
	электронная почта		
	схема проезда		

Размещен режим работы			
Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии			
Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки			
Имеются информационные материалы на тувинском языке			
Информация об услугах учреждения			
Размещена информация об основных услугах			
Размещена информация о дополнительных платных или частично оплачиваемых услугах (для библиотек)	наименование		
	сроки исполнения		
	цена		
Размещена информация о работе культурно-досуговых формирований, в том числе платных (для КДУ)	наименование		
	расписание		
	цена		
Размещена информация о мероприятиях			
Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения			
Информация о руководителях и сотрудниках			
Размещена информация о директоре, руководителях структурных подразделений и их контактные данные			
Размещена информация о вакансиях учреждения			
Обратная связь			

Размещены отзывы посетителей / пользователей услуг			
Наличие интерактивных форм взаимодействия с пользователем (форум посетителей, опрос посетителей услуг; возможность оставлять комментарии на сайте и др.)			
Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения			
Наличие официальной страницы в соцсетях			
Дополнительная информация и сервисы			
Размещена информация о доступности здания для маломобильных граждан (есть ли пандусы для инвалидов, передвигающихся на колясках, и др.)			
Наличие электронных каталогов и обеспечение доступа к корпоративным и иным каталогам, размещенным на сайтах других библиотек и организаций (для библиотек)			
Наличие видео/фото/аудио архива проведенных в учреждении культурно-досуговых мероприятий (для КДУ)			
Наличие ссылок на другие интернет-ресурсы, соответствующие профилю деятельности			
Размещена информация о муниципальном образовании			
Удобство навигации по сайту			
Наличие работоспособного поиска по сайту			
Наличие карты сайта			
Заголовки страниц соответствуют их содержанию			
Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов			

Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема			
Грамотность, отсутствие ошибок			

Анкета опроса посетителей муниципальных учреждений культуры

Анкета

Уважаемые посетители!

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» Министерство культуры Республики Тыва проводит работу по внедрению механизма независимой оценки качества услуг в сфере культуры.

Пожалуйста, заполните все поля анкеты, отметив те варианты ответа, которые в наибольшей степени соответствуют вашему мнению.

А. Доступность информации

1. Сколько раз в год Вы посещаете данное учреждение культуры?

1. побывал впервые
2. один-2 раза в год
3. 2-5 раза в год
4. 1 раз в месяц
5. несколько раз в неделю

2. Как вы узнаете о мероприятиях, которые проходят в данном учреждении культуры?

1. афиша, реклама на здании учреждения
2. объявления на стендах информации населенного пункта
3. радио
4. газеты
5. сайт учреждения
6. другие интернет – ресурсы
7. знакомые
8. сотрудники учреждения культуры
9. другое

3. Доступна ли Вам информация об учреждении культуры и предоставляемых услугах?

Оцените пожалуйста доступность информации об учреждении культуры по 5-бальной шкале, где:

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);

4 – скорее соответствует («хорошо»);

3 – нейтрально;

2 – скорее нет («плохо»);

1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

		5	4	3	2	1	Нет ответа
--	--	---	---	---	---	---	---------------

1	учреждение размещает на территории населенного пункта достаточное количество наглядной информации (афиши, рекламные щиты, плакаты и т.д.)						
2	в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио) публикуются материалы о работе учреждения						
3	учреждение размещает информацию о наличии дополнительных услуг в доступных местах						
4	в различных информационных источниках публикуется достаточное количество информации об услугах учреждения (время и место проведения мероприятий, время работы, стоимость услуг и т.д.)						

Б. Доступность и комфортность предоставления услуг

4. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство учреждения по 5-бальной шкале,

где:

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично»);

4 – скорее соответствует («хорошо»);

3 – нейтрально;

2 – скорее нет («плохо»);

1 – нет, не соответствует («очень плохо»).

		5	4	3	2	1	Нет ответа
1	чистота территории вокруг учреждения						
2	освещенность территории вокруг учреждения						
3	Наличие и удобство автопарковки						
4	наличие остановок общественного транспорта						
5	удобные (не скользкие, асфальтированные) дорожки около учреждения						
6	комфортность внешнего благоустройства в целом (малые архитектурные формы, скамейки, газоны, урны, безопасность)						

7. иные Ваши впечатления по внешнему благоустройству учреждения _____

5. Оцените, пожалуйста, внутреннее благоустройство учреждения по 5 бальной шкале

		5	4	3	2	1
1	работа гардероба					
2	удобство и чистота туалета					
3	температурный режим (тепло, холодно в помещениях)					
4	- наличие зон отдыха, банкетки, сидячие места в фойе					
5	чистота помещений					

6	комфортность внутреннего помещения в целом					
---	--	--	--	--	--	--

7. иные Ваши впечатления по внутреннему благоустройству театра _____

В. Доступность мероприятий

6. Оцените, пожалуйста, доступность мероприятий, которые проводятся в учреждении

		5	4	3	2	1
1	часы работы учреждения удобны для посетителей					
2	проводимые мероприятия и оказываемые услуги доступны по цене					
3	мероприятия проводятся в удобное для посетителей время					

7. По Вашему мнению, соответствует ли стоимость билетов в учреждении культуры, объему и качеству предоставленных услуг?

1. Стоимость билета могла бы быть выше
2. Стоимость билета соответствует объему и качеству услуг
3. Стоимость высокая, а качество и объем услуг низкие.

8. Укажите, пожалуйста, какая стоимость билета на мероприятия, которые проводятся учреждением культуры, является для Вас приемлемой? _____ (руб.)

Г. Дополнительные услуги

8. Какие дополнительные услуги, по Вашему мнению, должно предоставлять учреждение культуры?

- Wi-Fi
- книжный киоск
- буфет
- киоск для продажи сувениров
- тематические лекции
- копирование
- сканирование
- проведение праздников на заказ
- прокат костюмов
- услуги Интернет
- детские центры, аниматоры

- информационно-правовой центр
- курсы
- культурно-просветительские мероприятия
- другое _____

Д. Обслуживающий персонал

9. Оцените, пожалуйста, вежливость, доброжелательность и компетентность обслуживающего персонала

		5	4	3	2	1
1	Оцените внешний вид персонала					
2	Оцените вежливость и корректность персонала при общении с посетителями					
3	Оцените профессионализм, компетентность персонала					
4	Оцените оперативность персонала при оказании услуг посетителям					

10. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания, и какие, именно?

11.	<p>Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых в данном учреждении культуры?</p> <p><i>(оцените в баллах от 1 до 5, где 1- «очень плохо», не соответствует, а 5 - услуга полностью соответствует потребностям («отлично»))</i></p>	5	4	3	2	1
-----	---	---	---	---	---	---

12. Несколько слов о себе

Ваш пол

1. Муж.

2. Жен.

Ваш возраст:

1. 7-17 лет

2. 18-29 лет

3. 30-39 лет

4. 40-49 лет

5. 50-59 лет

6. старше 60

Образование:

1. начальное (неполное среднее)

2. среднее

3. среднее профессиональное (техникум, колледж)

4. высшее

5. научная степень

Семейное положение

1. женат (замужем)

2. холост

3. не замужем

4. состою в гражданском браке

Вид деятельности:

1. школьник

2. учащийся, студент
3. руководитель
4. государственный (муниципальный) служащий
5. военнослужащий
6. представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры)
7. инженерно-технический работник в промышленности
8. инженерно-технический работник в сельском хозяйстве
9. рабочий в промышленности
10. сельхозработник
11. предприниматель
12. домохозяйка
13. пенсионер
14. безработный
15. иное _____

Уровень дохода Вашей семьи:

1. Денег до зарплаты не хватает, приходится занимать деньги
2. очень низкий, денег хватает только на продукты
3. на ежедневные расходы нам хватает денег, но покупка одежды представляет для нас трудности.
4. в основном денег хватает, но для покупки дорогих вещей мы вынуждены пользоваться кредитом или брать в долг
5. покупка большинства товаров длительного пользования не вызывает у нас трудностей, однако покупка автомобиля нам пока недоступны.
6. в настоящее время мы можем себе ни в чем не отказывать.

Заполненную анкету необходимо вернуть сотруднику, который ее Вам предоставил.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!

Бланк для фиксации сведений о качестве работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (муниципальные учреждения культуры), в рамках проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурального (включенного) наблюдения

Учреждение культуры	Наименование учреждения			
	Адрес учреждения:			
	<i>Источник получения информации:</i>			
	Телефон учреждения: <i>Источник получения информации:</i>			
Показатель			Ответы	
Оценка заочных способов предоставления информации - качества телефонного разговора/консультирования				
Запишите:	Дату звонка			
	Время звонка			
Количество звонков, совершенных в учреждение (шт.)				
По 5-бальной, системе оцените насколько легко дозвониться до учреждения				
Сотрудник, принявший звонок назвал: (ответы - «да»/ «нет»)	<i>Информация</i>		<i>да</i>	<i>нет</i>
	Наименование учреждения (если «да», то отметьте в соответствующей графе)			
	Фамилию, имя, отчество (если «да», то отметьте в соответствующей графе)			
	Свою должность (если «да», то отметьте в соответствующей графе)			
Задайте два любых вопроса в соответствии с профилем учреждения, из приведенного ниже перечня, на Ваш выбор, сотруднику, принявшему звонок и отметьте качество ответа по 5-бальной шкале Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы				
Вопросы для библиотеки:				
«Как можно записаться в библиотеку?» «С какого возраста обслуживает библиотека?»				
«Возможно ли в учреждении: (выбрать не более 2-х услуг из перечня) - изготовление копий из книг, брошюр, газет, журналов документов из фондов библиотек, музея; - проверка флеш-карт на наличие вирусов и их лечение антивирусом;				

- копирование электронных документов - ламинирование документов; Уточните стоимость услуги		
Вопросы для музеев:		
«Какие экспозиции, выставки в настоящее время представлены в учреждении?»		
«Какие тематические экскурсии может предложить учреждение?»		
«Какие музейно-образовательные программы для дошкольников, (или школьников), (или студентов) может предложить учреждение?»		
Вопросы для культурно-досуговых учреждений:		
«Какие мероприятия в ближайшее время можно посетить?»		
«Какие из них рекомендуете посмотреть с детьми до 14 лет?»		
«Сколько стоят билеты?»		
«Предусмотрены ли у вас льготы?»		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии относительно состоявшегося телефонного разговора или какие замечания Вы готовы сделать сотруднику(-ам), говорившему с Вами по телефону? _____ _____ _____		
Оценка внешнего благоустройства (сфотографировать здание, подходы к нему)		
<i>Критерии</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>
Соблюдение чистоты вокруг учреждения («да»/ «нет»)	наличие мусора	
	наличие снега	
	наличие наледи	
Наличие освещения территории вокруг учреждения («да»/ «нет»)		
Наличие пандусов, поручней для маломобильных групп населения («да»/ «нет»)		
Наличие удобных (не скользких, асфальтированных) дорожек около театра («да» / «нет»)		
Оценка взаимодействия с персоналом (сделать фотографии обслуживающего персонала/ работника гардеробной, администратора смотрителя зала, дежурного библиотечного работника)		
Оцените отношение работника кассы по 5-бальной шкале к Вам:		
Оцените внешний вид работников учреждения по 5-бальной шкале:		

<p>Задайте любой вопрос из предложенного перечня и оцените оперативность и внимательность персонала учреждения по 5-бальной шкале</p> <p>Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы</p>		
Где находится туалет?		
Возможно ли в учреждении изготовление копий из книг?		
График работы учреждения?		
Где возможно есть приобрести краеведческую литературы, сувениры, информационные материалы об учреждении?		
Оцените качество обслуживания персонала гардеробной по 5-бальной шкале:		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об оперативности и внимательности персонала учреждения _____		
<p>Оценка внутреннего благоустройства (сфотографировать кассу, фойе)</p>		
Поддерживается ли соответствующий сезону температурный режим («да»/ «нет (прохладно или холодно»).		
Наличие достаточного количества мест для сидения в фойе («да»/ «нет»)		
Оборудованность туалета предметами гигиены («да»/ «нет»)	мыло	
	туалетная бумага	
Оборудованность помещений внутри приспособлениями для маломобильных групп населения («да»/ «нет»)		
Обеспечивается чистота помещений («да»/ «нет»)		
Оцените в целом комфортность внутреннего благоустройство учреждения по 5-бальной шкале		
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии о внутреннего благоустройство учреждения _____		

Оценка информационной среды учреждения (сфотографировать информационные щиты, афиши, баннеры, информационные панели и стенды внутри здания)		
Наличие указателей («да»/ «нет»)		
Наличие специализированных афишных тумб, информационных стендов («да»/ «нет»)		
Наличие афиш, информационных стендов на тувинском языке («да»/ «нет»)		
Наличие на информационных щитах («да»/ «нет»)	информации о ценах на билеты (услуги)	
	информации о предоставляемых льготах	
	контактных телефонов администрации	
	контактных телефонов Учредителя	
Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об информационной среде учреждения		

Оценка доступности мероприятий		
Оцените по 5-бальной шкале насколько удобен график работы учреждения, часы проведения мероприятий		
Оцените по 5-бальной шкале доступность мероприятий (услуг) по цене		
Укажите оптимальную стоимость билета (для музеев) для данного учреждения (руб.)		
Оцените качество (удовлетворённость посещением) работы учреждения в целом по 5-бальной шкале		

В качестве инструментов валидации (контроля) используются: аудиозаписи сообщения на автоинформаторе, аудиозаписи бесед с сотрудниками учреждения по телефону, фотографии, флаеры, буклеты.