



**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

ПРИКАЗ

28 июня 2017 г.

№ 229

г. Салехард

Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании решения общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 мая 2017 года № 15, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Порядок, независимая оценка качества услуг, автономный округ).

2. Признать утратившим силу приказ департамента культуры автономного округа от 30 июля 2015 года № 233 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа».

3. Управлению культурной политики департамента культуры автономного округа (Рожковская И.В.):

– обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества услуг;

– разместить настоящий приказ на сайте департамента культуры автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Руководителям государственных учреждений, подведомственных департаменту культуры автономного округа (Елфимов В.Н., Захаревич С.С., Копцева Т.В., Кумылин Д.В., Сихвардт Н.А., Солодовниченко А.И.), осуществить необходимые организационные действия по подготовке и участию в проведении независимой оценки качества услуг.

5. Рекомендовать руководителям муниципальных органов управления культуры в автономном округе довести настоящий приказ до сведения руководителей муниципальных учреждений культуры и общественности.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления культурной политики Рожковскую И.В.

Директор департамента

Е.Е. Колтунов

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 28 июня 2017 года № 229

ПОРЯДОК проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Порядок, автономный округ), разработан в соответствии с:

– Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

– Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

– Приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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 22 ноября 2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

– Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 года № 261.

2. Настоящий Порядок устанавливает:

– порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства автономного округа (далее – учреждения, независимая оценка);

– порядок и сроки рассмотрения результатов независимой оценки качества работы учреждений, полученных в ходе проведения независимой оценки общественным советом при департаменте культуры автономного округа (далее – общественный совет);

– правила учета результатов независимой оценки при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений, включая принятие решений дисциплинарного характера по ее итогам.

3. Независимая оценка качества услуг проводится в отношении учреждений культуры и искусства, расположенных на территории автономного округа.

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

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

II. Организация проведения независимой оценки учреждениями

6. Независимая оценка проводится общественным советом.

7. Функции по проведению независимой оценки общественный совет осуществляет самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке департамента культуры автономного округа (далее – департамент).

8. Независимая оценка, организуемая общественным советом, на территории автономного округа проводится один раз в год, но не реже чем один раз в три года.

9. Для проведения независимой оценки на территории автономного округа привлекается организация-оператор.

10. Выбор организации-оператора осуществляется на конкурсной и контрактной основе.

11. Департамент в целях создания условий для организации проведения независимой оценки:

- формирует общественный совет по проведению независимой оценки, и утверждает положение о нём;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями на сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- организует работу по обеспечению выбора организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг государственными и, в случае делегирования полномочий от органов управления культуры, муниципальными учреждениями;

- разрабатывает техническое задание для организации-оператора с учетом предложений общественного совета;

- проводит конкурсные процедуры и заключает государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями, и оформляет решение об определении организации-оператора, ответственной за проведение независимой оценки в форме правового акта;

- рассматривает информацию о результатах независимой оценки и учитывает её при выработке мер по совершенствованию их деятельности;

- направляет информацию (в случае делегирования полномочий от органов управления культуры) о результатах независимой оценки муниципальных учреждений в органы управления культуры;

- размещает сведения на сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: о государственных и муниципальных учреждениях; об общественном совете; об организации-операторе, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями; о показателях, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждений; о дополнительных критериях оценки качества, в случае установления их общественным советом; о перечне учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка; о результатах независимой оценки и предложениях об улучшении качества их деятельности;

- совместно с общественным советом принимает решение о проведении независимой оценки, которое оформляется правовым актом с указанием ответственного лица или подразделения за организацию проведения независимой оценки, сроков и периодичности проведения независимой оценки, а также требованием определить ответственное лицо за организацию проведения независимой оценки в каждом органе управления культуры и учреждений, в отношении которых будет проводиться независимая оценка. Правовым актом также утверждается форма, по которой должны быть представлены результаты проведения независимой оценки;

- по итогам проведения независимой оценки обобщает информацию о результатах независимой оценки и направляет ее в Министерство культуры Российской Федерации.

12. Департамент, органы управления культуры муниципальных образований в автономном округе (далее – органы управления культуры), учреждения размещают на своих сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информацию о деятельности учреждений, в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

13. Общественный совет:

- определяет перечни учреждений культуры и искусства, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения с целью разработки технического задания для организации-оператора, который осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого департаментом с организацией-оператором;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг учреждениями;

- осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной организацией-оператором;

– по результатам проведения независимой оценки формируют рейтинги учреждений;

– представляет в департамент результаты независимой оценки учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

14. Независимая оценка учреждений:

– предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством оказания услуг;

– проводится согласно утвержденным Министерством культуры Российской Федерации показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, и дополнительным критериям, устанавливаемым при необходимости, общественным советом, анкетирования потребителей услуг учреждений (приложения № 1, № 2 к настоящему Порядку).

15. Департамент формирует сводный перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в подведомственных ему учреждениях, а также перечень лиц, назначенных ответственными за проведение независимой оценки в органах управления культуры и в подведомственных им учреждениях.

16. Департамент подготавливает, а общественный совет рассматривает проект технического задания для отбора организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями и организациями образования дает свои предложения. В техническом задании определяются основные каналы сбора информации для независимой оценки и соответствующие требования по количеству оценок на каждом канале сбора.

17. Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями и организациями образования в сфере культуры:

1) Интернет-канал. Проводится опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет анкеты в интерактивной форме. Сбор оценок осуществляется при помощи виджета – специального раздела, размещаемого на сайте департамента, учреждений или учредителя, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты.

2) Анкетирование потребителей услуг. Сбор оценок осуществляется на основе анализа фактически заполненных анкет потребителями услуг.

18. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг учреждения, участвующие в независимой оценке, распределены на 3 категории в зависимости от годовой нормы количества получателей услуг, за сложившийся отчетный период и в соответствии со статистическими, подтвержденными данными Росстата, определено необходимое количество собираемых анкет (в том числе онлайн-анкет собранных при помощи Интернет-канала):

- 1) малые организации (с количеством получателей услуг менее 12 000 человек в год) – рассматриваются не менее 150 анкет;
- 2) средние организации (с количеством получателей услуг от 12 000 до 50 000 человек в год) – рассматриваются не менее 500 анкет;
- 3) крупные организации (с количеством получателей услуг более 50 000 человек в год) – не менее 1000 анкет.

19. Департамент, с учетом предложений общественного совета, формирует конкурсную документацию на проведение отбора организации-оператора, проводит конкурсные процедуры и заключает государственный контракт с организацией оператором на осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями, организациями образования в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. По результатам заключения государственного контракта департамент оформляет решение об определении организации-оператора, ответственного за проведение независимой оценки учреждений в форме приказа.

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

- 1) изучение и оценка данных, размещенных на сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения;
- 2) сбор анкетных данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

21. 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.

22. Департамент получает от организации-оператора информацию по результатам проведения независимой оценки и проводит анализ полученных данных на соответствие требованиям технического задания, государственного контракта.

23. Представленная организацией-оператором информация о качестве оказания услуг учреждениями, рассматривается на заседании общественного совета.

24. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных от организации-оператора результатов независимой оценки, общественный совет проводит рейтингование учреждений и утверждает результаты.

25. По решению общественного совета рейтингование учреждений может проводиться:

- по типам учреждений;
- по учреждениям культуры в целом;

– по потенциалу потребителей услуг, распределенные на малые, средние и крупные организации).

26. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

27. Рейтинг учреждений подлежит размещению на сайте департамента, а также на сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и в средствах массовой информации. При публикации указанного рейтинга, в том числе в средствах массовой информации, ссылка на источник является обязательной.

28. На основании полученных результатов каждому учреждению, присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде.

29. На основании результатов проведения независимой оценки общественный совет представляет предложения по улучшению качества деятельности учреждений, по каждому учреждению отдельно.

III. Рассмотрение результатов независимой оценки качества работы учреждений, полученных в ходе проведения независимой оценки общественным советом

30. Результаты независимой оценки учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности (при наличии предложений), представляются общественным советом в департамент, органы управления культуры.

31. Департамент, органы управления культуры **в месячный срок** рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений.

32. Департамент и органы управления культуры, курирующие подведомственные организации, **в течение 10 рабочих дней** рассматривают результаты независимой оценки, поступившие от общественного совета.

По результатам рассмотрения, а также с учетом поступивших предложений общественного совета, поручают руководителям подведомственных учреждений **в течение 10 рабочих дней** утвердить по согласованию план мероприятий по совершенствованию деятельности учреждения по итогам проведения независимой оценки (далее – план мероприятий).

33. Учреждения **в течение 3-х рабочих дней** размещают планы мероприятий на своих сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

34. Департамент и органы управления культуры проводят мониторинг выполнения планов мероприятий подведомственных учреждений и информируют общественный совет о ходе их выполнения не реже, чем один раз в полугодие.

35. Результаты проведения независимой оценки размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от 22 июля 2015 года № 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 ее размещения», а также на сайтах департамента, органов управления культуры, учреждений.

36. Результаты независимой оценки учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях) утверждаются учредителями в части подведомственных им учреждений.

37. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг учреждениями, департамент и органы управления культуры формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг подведомственными учреждениями и направляют их в общественный совет.

38. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по независимой оценке в следующем году.

IV. Учет результатов независимой оценки

39. Результаты независимой оценки учитываются департаментом, органами управления культуры в целях:

- подготовки предложений к государственным (муниципальным) программам;
- подготовки нормативных актов и методических документов;
- обобщения и распространения опыта работы учреждений, внедрения инновационных технологий, а также лучших практик проведения независимой оценки в сфере культуры;
- контроля за устранением выявленных недостатков в работе учреждений и проведения при необходимости контрольных мероприятий;
- проведения публичных мероприятий по информированию граждан о результатах независимой оценки.

40. Департамент, органы управления культуры:

- учитывают результаты независимой оценки при оценке эффективности работы подведомственных учреждений и премировании их руководителей;
- принимают меры дисциплинарного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

41. Департамент, органы управления культуры информируют общественный совет о принятых решениях по устранению замечаний в работе организаций и о ходе их исполнения.

42. Департамент по итогам проведения независимой оценки и рекомендации общественного совета присваивает дипломы учреждениям, показавшим наилучшие результаты в ходе проведения процедуры независимой оценки в номинации «Лучшее городское учреждение», «Лучшее сельское учреждение».

Приложение № 1
к Порядку проведения независимой оценки
качества оказания услуг государственными
(муниципальными) учреждениями
культуры и искусства
Ямало-Ненецкого автономного округа

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества учреждений культуры и искусства
Ямало-Ненецкого автономного округа**

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 Минкультуры России от 20.02.2015 года № 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"	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

	сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"			
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	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	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки,	0 - 10

			зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	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	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры	0 - 10

			и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------	--

Приложение № 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества оказания услуг
государственными (муниципальными)
учреждениями культуры и искусства
Ямало-Ненецкого автономного округа

Примерная Анкета
оценки качества оказания услуг организациями культуры и искусства
Ямало-Ненецкого автономного округа

**1. 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. ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В
ОРГАНИЗАЦИИ:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. 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. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ
СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (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. УДОБЕН ЛИ ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ ГРАФИК РАБОТЫ
ОРГАНИЗАЦИИ?**

1. Отлично, очень удобно

2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ИМЕЕТЕ ЛИ ВЫ УСТАНОВЛЕННУЮ ГРУППУ ИНВАЛИДНОСТИ ИЛИ ЯВЛЯЕТЕСЬ РОДИТЕЛЕМ РЕБЕНКА-ИНВАЛИДА?

1. Да
2. Нет

6.1. ЕСЛИ ВЫ ОТВЕТИЛИ ДА, ПОЖАЛУЙСТА, ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ:

6.1.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.1.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.1.3. Имеется ли наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

6.1.4. Считаете ли Вы компетентной работу персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.1.5. Удовлетворены ли Вы размещенной информацией, 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. Да
2. Нет

7. СОБЛЮДАЕТСЯ ЛИ ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ РЕЖИМ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДАЮТСЯ ЛИ ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ УСТАНОВЛЕННЫЕ (ЗАЯВЛЕННЫЕ) СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. УСТРАИВАЕТ ЛИ ВАС КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ В ЦЕЛОМ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ 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. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

15. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ ЗНАКОМЫМ, ДРУЗЬЯ ПОСЕТИТЬ ДАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ?

1. Точно порекомендую
2. Скорее порекомендую
3. Скорее не порекомендую
4. Точно не порекомендую
5. Затрудняюсь ответить

16. УКАЖИТЕ ПОЖАЛУЙСТА ВАШ ВОЗРАСТ:

- 18-30
- 31-45
- 46-55
- Старше 55 лет

17. ВАШИ КОМЕНТАРИИ / ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ: