## П Р И К А З

## УПРАВЛЕНИЯ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА

**АДМИНИСТРАЦИИ Георгиевского МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 11 января 2024 г. | г. Георгиевск | № 1 |

О проведении опроса среди населения Георгиевского муниципального округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В целях изучения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Георгиевского муниципального округа Ставропольского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Положение о порядке проведения опроса среди населения Георгиевского муниципального округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и форму опроса.

2. Провести в учреждениях культуры и дополнительного образования опрос, характеризующий общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

3. Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования (Мурашкина А.И., Красовская Ю.В., Рябцев П.А., Починкина Е.Н., Хачатурова Я.Р., Парамонова Э.В., Козловская Т.Г., Саркисян М.Л.):

3.1. Провести опрос, характеризующий общие критерии оценки качества условий оказания услуг с 15 по 25 января 2024 г.

3.2. Обобщенные результаты опроса представить в управление культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края в срок до 31 января 2024 г.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

культуры и туризма администрации

Георгиевского муниципального округа

Ставропольского края С.В.Умеренко

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края

от 11 января 2024 года № 1

Положение

о порядке проведения опроса среди населения Георгиевского муниципального округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения опроса среди населения Георгиевского муниципального округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – Положение, учреждения культуры) определяет формы и организацию опроса граждан Георгиевского муниципального округа Ставропольского края по вопросам деятельности в сфере культуры.

1.2. Под опросом граждан Георгиевского муниципального округа Ставропольского края (далее – опрос) понимается выявление объективного мнения населения Георгиевского муниципального округа и его использования при формировании аналитических данных в отрасли культуры.

1.3. Опрос проводится один раз в год.

1.4. Результаты опроса носят рекомендательный характер и могут учитываться при принятии решения по предмету опроса.

2. Назначение и проведение опроса

2.1. Опрос проводится по инициативе управления культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края.

2.2. Опрос проводится в учреждениях культуры и дополнительного образования, расположенных на территории Георгиевского муниципального округа Ставропольского края или на части его территории.

2.3. В приказе управления культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края устанавливается дата и сроки проведения опроса, формулировка опроса (вопросов), предлагаемого (предлагаемых) при проведении опроса.

3. Участники опроса

3.1. В опросе имеют право участвовать: участники творческих коллективов, члены клубных формирований, спортивных секций, учащиеся учреждений дополнительного образования сферы культуры, родители (законные представители), пользователи библиотек и др.

3.2. Участие жителей в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

3.3. Жители участвуют в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей на участие в опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещается.

4. Формы проведения опроса

Опрос может быть проведен в следующих формах: личный опрос (анкетирование), телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения культуры.

5. Организаторы проведения опроса

5.1. Организатором проведения опроса являются организации отрасли культуры по инициативе управления культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края.

5.2. Организатор проведения опроса:

организует проведение опроса в соответствии с настоящим Положением;

организует оповещение жителей Георгиевского муниципального округа Ставропольского края, участвующих в опросе;

изготавливает опросные листы (анкеты);

проводит опрос населения Георгиевского муниципального округа Ставропольского края;

устанавливает результаты опроса;

осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Положение.

5.3. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность опросных листов и другой документации по проведению опроса. Опросные листы в течение шести месяцев хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

6. Форма опросного листа

Опросный лист должен содержать текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) с указанием вариантов ответа в них.

7. Подведение результатов опроса

7.1. Организатор проведения опроса после проведения опроса готовит пись­менный отчёт о результатах его проведения.

7.2. Отчет о результатах опроса составляется в двух экземплярах, подписывается организатором опроса. Один экземпляр отчета о результатах опроса вместе с опросными листами (анкетами) и другими документами остается у организатора проведения опроса, второй экземпляр опроса направляется в управление культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края.

7.3. Результаты проведения опроса опубликовываются на официальном сайте администрации Георгиевского муниципального округа.

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления культуры и туризма администрации Георгиевского муниципального округа Ставропольского края

от 11 января 2024 года № 1

**Форма**

**опроса среди населения Георгиевского муниципального округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(наименование организации)*

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.

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

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

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

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию**?

Да

Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**?

Да

Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения и прочие)?

Да

Нет

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации**; **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет

**16. удовлетворены ли Вы получением дополнительных услуг и доступностью их получения**

Да

Нет

**17. Удовлетворенность материально-технических обеспечением организации**

Да

Нет

**18. Сообщите информацию о себе:**

**возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**пол\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**социальное положение** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**19. Ваши предложения по улучшению качества предоставления услуг** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером