

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
ПРИКАЗ

28 декабря 2019 г.

г. Георгиевск

№ 130

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

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и в целях изучения и анализа качества условий оказания услуг организациями культуры населению Георгиевского городского округа Ставропольского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Положение о порядке проведения опроса среди населения Георгиевского городского 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., Крюкова В.И.):

3.1. Провести опрос, характеризующий общие критерии оценки качества условий оказания услуг с 13 по 22 января 2020 г.

3.2. Обобщенные результаты опроса представить в управление культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края в срок до 27 января 2020 г.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края Ковалеву Н.И.

Начальник управления культуры и туризма
администрации Георгиевского городского округа
Ставропольского края



С.В.Умеренко

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края от 28 декабря 2019 года № 130

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1.2. Под опросом граждан Георгиевского городского округа Ставропольского края (далее – опрос) понимается выявление объективного мнения населения Георгиевского городского 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 городского округа Ставропольского края.

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

2.3. В приказе управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского 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 городского округа Ставропольского края.

5.2. Организатор проведения опроса:

организует проведение опроса в соответствии с настоящим Положением;

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

изготавливает опросные листы (анкеты);

проводит опрос населения Георгиевского городского округа Ставропольского края;

устанавливает результаты опроса;

осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Положением.

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 отчет 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 городского округа Ставропольского края.

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

Ставропольского края
от 28 декабря 2019 года № 130

ФОРМА

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

Оценочные критерии (организации)

1. Соответствует ли информация о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещениях организации, официальный сайт организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

2. Обеспечены ли в организации условия выделенного пространства, позволяющего лицам с ограниченными возможностями здоровья получать услуги наравне с другими

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

3. Доброжелательность и вежливость персонала организации

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

4. Удовлетворительность условий оказания услуг

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления культуры и
туризма администрации
Георгиевского городского округа
Ставропольского края
от 28 декабря 2019 года № 130

ФОРМА

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

(наименование организации)

1. Соответствует ли информация о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении организации, официальный сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

2. Обеспечены ли в организации условия инклюзивного пространства, позволяющего лицам с ограниченными возможностями здоровья получать услуги наравне с другими

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

3. Доброжелательность и вежливость персонала организации

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

4. Удовлетворительность условиями оказания услуг

- отлично, всё устраивает
- в целом всё хорошо
- удовлетворительно, незначительные нарушения
- плохо, много нарушений
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

5. Комфортность пребывания в организации

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

6. Дополнительные услуги и доступность их получения

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

7. Соблюдение режима работы организации

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

9. Компетентность персонала организации

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

10. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

11. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации

отлично, всё устраивает
в целом всё хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения

плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

12. Оцените в целом результат посещения организации

- отличные
- хорошие
- удовлетворительные
- результаты ниже ожидаемых
- затрудняюсь ответить

13. Сообщите информацию о себе (возраст, пол, образование, социальное положение) _____

14. Ваши предложения, замечания, комментарии _____

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Приложение о порядке проведения опроса среди населения Георгиевского городского 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.Н., Раблев П.А., Полянкина Е.Н., Хачатурова Я.Р., Циримонова Э.В., Козловская Г.Г., Крюкова В.И.):

3.1. Провести опрос, характеризующий общие критерии оценки качества условий оказания услуг с 13 по 23 января 2020 г.

3.2. Обобщенные результаты опроса представить в управление культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края в срок до 27 января 2020 г.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края Ковалеву Н.И.

Начальник управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края

С.В. Умеренко