

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА

П Р И К А З

09.01.2018г.

г. Георгиевск

№ 1

О проведении анкетирования среди населения округа по вопросам предоставляемых услуг в сфере культуры

В целях изучения и анализа качества предоставляемых услуг учреждениями культуры населению Георгиевского городского округа Ставропольского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести в учреждениях культуры и дополнительного образования анкетирование по изучению качества предоставляемых услуг в сфере культуры.

2. Утвердить:

2.1. Положение о порядке организации и проведении анкетирования по изучению качества предоставляемых услуг учреждениями культуры и дополнительного образования населению Георгиевского городского округа Ставропольского края, согласно приложению 1.

2.2. Форму анкеты по изучению качества предоставляемых услуг учреждениями, согласно приложению 2.

3. Консультанту управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края Ковалевой Н.И. до 07.03.2018 года обобщить результаты проведения анкетирования, опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Георгиевского городского округа.

4. Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования (Мурашкина, Луценко, Красовская, Рябцев, Хачатурова, Парамонова, Починкина, Крюкова, Саркисян):

4.1. Провести анкетирование по изучению качества предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования с 29.01.2018 года по 12.02.2018 года.

4.2. Подвести итоги анкетирования и представить для обобщения в управление культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края до 16.02.2018 года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Ковалеву Н.И., консультанта управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края.

Начальник управления культуры и туризма
администрации Георгиевского городского округа
Ставропольского края



С.В.Умеренко

Приложение 1
к приказу управления культуры и
туризма администрации
Георгиевского городского округа
Ставропольского края
от 09 января 2018г. № 1

Положение

о порядке организации и проведения анкетирования по изучению качества предоставления услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования сферы культуры населению Георгиевского городского округа Ставропольского края

I. Общие положения

1. Анкетирование по изучению качества предоставления услуг учреждениями культуры и дополнительного образования (далее – учреждения) населению Георгиевского городского округа Ставропольского края (далее – анкетирование) проводится в целях получения объективной информации, необходимой для анализа деятельности учреждений и принятия обоснованных управленческих решений в сфере организации деятельности учреждений культуры и дополнительного образования на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края.

2. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения анкетирования на территории Георгиевского городского округа.

3. Объектом анкетирования являются жители Георгиевского городского округа Ставропольского края в возрасте от 18 лет и старше.

II. Порядок организации и проведения анкетирования

1. Анкетирование проводится в учреждениях путем заполнения бланков анкет. Участниками анкетирования могут быть участники творческих коллективов, члены клубных формирований, спортивных секций, родители учащихся учреждений дополнительного образования детей сферы культуры (законные представители). Ответы на вопросы носят анонимный характер.

2. Анкетирование по изучению качества предоставления услуг учреждениями культуры и дополнительного образования осуществляется по двум направлениям:

изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организаций культуры и дополнительного образования;
изучение мнений получателей услуг.

3. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг организациями культуры и дополнительного образования размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки

качества оказания услуг организациями культуры и дополнительного образования в интерактивной форме.

4. При изучении мнений получателей необходимо использовать основные каналы информации услуг:

интернет-канал - использовать при опросе получателей услуг путем заполнения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

личный опрос (социологическое исследование) - использовать при опросе получателей услуг путем занесения данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

электронная почта - использовать при опросе получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

5. Для повышения достоверности полученных результатов необходимо использовать наибольшего количества каналов сбора информации.

III. Заключительные положения

1. Полученная при проведении анкетирования информация используется в обобщенном виде без указания сведений о респонденте.

2. Предварительно обработанные анкеты передаются учреждениями культуры и дополнительного образования в управление культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края после завершения проведения анкетирования.

3. Специалисты управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края обобщают материал для анализа и использования его в работе в целях эффективного планирования деятельности учреждений культуры и дополнительного образования.

Приложение 2
к приказу управления культуры и
туризма администрации
Георгиевского городского округа
Ставропольского края
от 09 января 2018г. № 1

Анкета
по изучению качества предоставляемых услуг

наименование организации

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации

отлично, всё устраивает

в целом все хорошо

удовлетворительно, незначительные недостатки

плохо, много недостатков

неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Комфортность пребывания в организации

отлично, всё устраивает

в целом хорошо

удовлетворительно, незначительные недостатки

плохо, много недостатков

неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

отлично, всё устраивает

в целом все хорошо

удовлетворительно, незначительные недостатки

неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией (в том числе с помощью мобильных устройств)

Отлично, всё устраивает

В целом все хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

плохо, много недостатков

неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. Удобство графика работы организации

отлично, очень удобно

в целом хорошо

удовлетворительно

плохо

совершенно не удобно

6. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с

использованием кресла-коляски

да

нет

7. Оснащение организации 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.)

да

нет

8. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

да

нет

9. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

да

нет

10. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации 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)

да

нет

11. Соблюдение режима работы организацией

отлично, всё устраивает

в целом все хорошо

удовлетворительно, незначительные нарушения

плохо, много нарушений

неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

12. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг

организацией отлично, всё устраивает

в целом все хорошо

удовлетворительно, незначительные нарушения

плохо, много нарушений

неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

13. Доброжелательность и вежливость персонала организации

отлично, всё устраивает

в целом все хорошо

удовлетворительно, незначительные нарушения

плохо, много нарушений

неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

14. Компетентность персонала организации

отлично, всё устраивает

в целом все хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно

15. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией в целом

отлично, всё устраивает
в целом все хорошо
удовлетворительно, незначительные нарушения
плохо, много нарушений
неудовлетворительно

16. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации

отлично, всё устраивает
в целом все хорошо
удовлетворительно, незначительные недостатки
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не устраивает

17. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

отлично, всё устраивает
в целом все хорошо
удовлетворительно, незначительные недостатки
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не устраивает

18. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации

отлично, всё устраивает
в целом все хорошо
удовлетворительно, незначительные недостатки
плохо, много нарушений
неудовлетворительно, совершенно не устраивает

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