1. **Результаты исследования**

Варианты ответов аудитории при проведении опроса по всем позициям отражали почти максимальную удовлетворенность результатами работы МБУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение». Ни одна из исследуемых позиций не характеризовалась через выбор отрицательных позиций респондентов (варианты ответов: «плохо, много недостатков», «неудовлетворительно, совершенно не устраивает»). Вариант ответа, свидетельствующий о сдержанной позиции получателей услуг: «удовлетворительно, есть незначительные недостатки» – ни в одном из исследуемых случаев не превышал 5%.

Если говорить о комфортности предоставления услуг в учреждении, то по результатам опроса посетителей на отдельные недостатки указывают всего 3% опрошенных.

При этом важно подчеркнуть, что оценка «удовлетворительно» при ответах респондентов, относящихся к группам с ограниченными возможностями здоровья, была в 3 раза выше – 9%.

Такая ситуация объясняется, с одной стороны, большей обостренностью восприятия недостаточного комфорта со стороны инклюзивных групп как реального ограничения в доступности получения услуг; с другой стороны – объективными обстоятельствами работы учреждений, которые не могут обеспечить в полном объеме все требования, предъявляемые к данным категориям граждан.

При проведении экспертной диагностики фиксировались положительные аспекты, связанные с созданием благоприятной и доступной среды для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Также можно выделить некоторые недостатки, свидетельствующие об отсутствии отдельных позиций, направленных на повышение доступности получения услуг со стороны групп с ограниченными возможностями здоровья:

- недостаток выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- отсутствие сменных кресел-колясок;

- отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- недостаточная помощь работниками организации, прошедшими необходимое обучение или инструктирование лицам с ОВЗ (возможность сопровождения работниками организации).

Следует подчеркнуть, что отмеченные недостатки носят универсальный характер и распространяются на работу практически всех учреждений культуры региона.

Можно также отметить что, хотя по отдельным позициям, следуя четким критериям экспертной диагностики, отмечается отсутствие показателя (например: «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому») – реальная практика работы учреждения осуществляется на уровне неформального общения, а, значит, возникающие проблемы частично решаются в ходе непосредственного взаимодействия получателей услуг и работников учреждения.

Подтверждением этого можно рассматривать ответы получателей услуг на вопрос: «Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты учреждения)?». По результатам анализа, 80% опрошенных респондентов выбрали вариант «отлично, всё устраивает».

Также важно подчеркнуть, что 87% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, что свидетельствует о репутационном капитале МБУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» среди населения.

При анализе информационных критериев (показатель – *открытость и доступность информации об организации культуры)* средний балл был зафиксирован в значении 81,5 (при максимальных 100 баллах). В обобщенной оценке учитывались мнение аудитории и наличие информации, размещенной на официальных источниках организации.

И если, как уже отмечалось ранее, удовлетворенность аудитории может оцениваться как максимальная, то по отдельным позициям, свидетельствующим об информационной открытости и презентации сведений о работе учреждения, наблюдались несоответствия с установленными критериями.

В частности, следует обратить внимание на такой показатель как: обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Таким образом, осуществленный анализ по всем заданным направлениям оценки, позволяет характеризовать работу МБУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» – как соответствующую установленным требованиям и отвечающую большинству критериев качественной оценки. Общий показатель работы учреждения (учет всех фиксируемых характеристик и направлений) – **439,4 балла** (при максимальных 500 баллах).

Как показывает проведенный анализ, практически по всем заданным критериям отмечаются высокие позиции оценок. Учреждение отвечает предъявляемым требованиям посетителей. Доля получателей услуг, удовлетворенных различными сторонами работы учреждений, в большинстве случаев достигает максимальных баллов.

Анализ информационных источников, к которым отнесены официальный сайт и информационные стенды, свидетельствует о соответствии показателям открытости и доступности информации. В отдельных случаях наблюдается отсутствие сведений на одном из носителей (сайт или стенды), но, в целом, можно говорить о наличии необходимой информации по заданным критериям. Отсутствующие же позиции не связаны напрямую с основными направлениями работы учреждения.

Экспертная диагностика предполагала оценку условий, обеспечивающих доступ инклюзивным группам доступность среды взаимодействия с учреждением. Анализ показал, что в работе учреждения фиксируется не полное соответствие установленным требованиям.

Вместе с тем, отмечается положительная динамика, свидетельствующая об организованной работе учреждения по созданию доступности среды в отношении лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**3. Выводы, рекомендации и предложения по улучшению качества деятельности учреждения**

В отчетном году оценка качества деятельности учреждений культуры и искусства Челябинской области проходила в очень сложных условиях пандемии COVID-19. Уже 17 марта 2020 г. Приказом Минкультуры России № 363 была приостановлена деятельность по приему посетителей театров, филармоний, цирков, иных организаций исполнительских искусств, а также организаций, осуществляющих публичную демонстрацию фильмов. Органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении организаций культуры было рекомендовано принять аналогичные меры. Указом Президента в стране были объявлены нерабочие дни с 30 марта по 03 апреля 2020 г. Данная мера была затем пролонгирована другим Указом Президента до 30 апреля 2020 г. В дальнейшем, требования по ограничению работы с посетителями учреждений культуры были подтверждены Приказом Минкультуры России от 14 мая 2020 г. № 527.

Начиная с летнего периода, произошло определенное смягчение требований к организациям культуры по работе с посетителями. В то же время, вплоть до настоящего времени сохраняются ограничения по наполняемости залов, количеству присутствующих посетителей. Сохраняется жесткое требование соблюдения масочного режима и социальной дистанции. Многие работники учреждений культуры, особенно те, кто работал с посетителями, были переведены на удаленный режим работы или, в силу показаний по возрасту или здоровью – на домашнюю самоизоляцию. Все это, стало первым фактором, приведшем к существенному уменьшению количества посещений учреждений культуры в 2020 году.

Вторым фактором, сказавшимся на снижении количества контактов с учреждениями культуры, стал введенный в регионе режим самоизоляции, не предполагавший посещение гражданами культурно-развлекательных и спортивных мероприятий.

Третьим фактором, характеризующим ситуацию можно назвать особый информационный фон, объективно сформировавшийся в регионе. Многие публицистические материалы (в том числе, видео), размещаемые в социальных сетях, отдельные журналистские репортажи носили тревожный, а иногда и панический характер. Это также отразилось на зрительской активности и в целом, на посещении учреждений культуры. Фиксируемый рост интернет-трафика в 2020 году свидетельствует о смещении досуговой и в целом, культурной активности населения в виртуальные форматы, приостановке «живых» контактов с учреждениями культуры и искусства. Осторожность в коммуникациях, социальное дистанцирование, минимизация передвижений в общественном транспорте и нахождения в людных местах стали приобретать характер тенденции, стимулируемой антиковидной пропагандой и ограничительными предписаниями.

В этой ситуации, работа по исследовательским направлениям, требовавшим непосредственной коммуникации с респондентами, была крайне затруднена и заняла существенно больше времени по сравнению тем, что было запланировано. Также существенно больше затрат времени потребовалось на поиск респондентов, реально посещавших учреждения культуры.

Таким образом, общий социальный контекст, определяемый эпидемией COVID-19, необходимо учитывать при анализе полученных результатов.

В связи с продолжающейся пандемией ситуация продолжает оставаться неопределенной. Эта неопределенность сохраняется как в плане контактной работы учреждений культуры с посетителями, так и в информационном пространстве, где поддерживается высокий уровень тревожности среди населения, особенно в плане непосредственных межличностных коммуникаций. Можно предположить, что следующий, 2021 год будет годом серьезной адаптации системы культуры к работе в новых условиях.

В качестве рекомендаций можно предложить следующее:

1. Учредителю МБУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» оказать административное содействие и материально-финансовую помощь учреждению необходимые для устранения недостатков, связанных с завершением формирования доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая выделение специальных парковочных мест, использование звуковых информаторов и шрифтов Брайля, иных выявленных и скрытых недостатков данного профиля.

2. Дирекции Учреждения обеспечить присутствие на сайте организации (на сайте учредителя), необходимой информации о работе учреждения, включая обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг.

3. Активизировать усилия по расширенью присутствия творческой продукции Учреждения в виртуальном пространстве.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Приложение 1.**

**I. РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ**

**1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | | **Значение показателя в баллах** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 40 |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг* | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 50 |
| 1. *Доступность услуг для инвалидов* | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 100 | 30 |
| 1. *Доброжелательность, вежливость работников организации культуры* | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 40 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 40 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 20 |
| *5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»* | | | | |
| 5.1 | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 30 |
| 5.2 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 |
| 5.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 |

**2. Информационно-сервисное направление (анализ официального сайта и информационного стенда)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Стенд** | **Сайт** | **Значение показате-ля в баллах** | **Значение показате-ля с учетом его значимо-сти** |
| ***Открытость и доступность информации об организации культуры*** | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: |  |  |  |  |
| 1) дата создания организации культуры; | нет | да |
| 2) ее учредитель, учредители; | нет | да |
| 3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); | нет | да |
| 4) режим, график работы; | да | нет |
| 5) контактные телефоны и адреса электронной почты; | да | да |
| 6) структура и органы управления организации культуры; | нет | да |
| 7) виды предоставляемых услуг организацией культуры; | да | да |
| 8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг; | да | нет |
| 9) копия устава организации культуры; | нет | да |
| 10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | нет | нет |
| 11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату; | да | да |
| 12) информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | да | да |
| 13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация. | да | да |
| ***Только для официального сайта учреждения культуры, ведущего коммерческую деятельность*** |  |  |
| 14) информация об установленных организациями исполнительских искусств и музеями *ценах на билеты*, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия); |  | нет |
| 15) информация о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами; |  | нет |
| 16) информация о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия; |  | нет |
| 17) информация о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки; |  | нет |
| 18) информация о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонементе и экскурсионной путевке, в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок; |  | нет |
| 19) информация о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки; |  | да |
| 20) информация о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия». |  | нет |
|  | **ИТОГО** | 7 | 11 | **54.5** | **16.4** |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: |  |  |  |  |
| 1) телефона |  | да |  |  |
| 2) электронной почты |  | да |  |  |
| 3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  | да |  |  |
| 4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  | нет |  |  |
|  | **ИТОГО** |  | 3 | **90** | **27** |

**2.3. Экспертно-диагностическое направление (анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Фиксация наличия** | **Значение показателя в баллах** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| *Комфортность условий предоставления услуг* | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: |  |  |  |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | да |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации | да |
| 3) доступность питьевой воды | да |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | да |
| 5) санитарное состояние помещений организаций | да |
| 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | да |
|  | **ИТОГО** | 6 | **100** | **50** |
| *Доступность услуг для инвалидов* | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: |  |  |  |
| 1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | да |
| 2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | нет |
| 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | да |
| 4) наличие сменных кресел-колясок | нет |
| 5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | нет |
|  | **ИТОГО** | 3 | **60** | **18** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: |  |  |  |
| 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | нет |
| 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | нет |
| 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | нет |
| 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да |
| 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | нет |
| 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | нет |
|  | **ИТОГО** | 1 | **20** | **8** |

**Приложение 2.**

**РЕЗУЛЬТАТЫ ДИАГНОСТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | | **Величина показателя в баллах** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | | | |
|  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | 54.5 | 16.4 |
|  | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | | 90 | 27 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 40 |
|  | **ИТОГО** | | средний балл  81.5 (макс.100) | 83.4  (макс. 100) |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг* | | | | |
|  | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | | 100 | 50 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 50 |
|  | **ИТОГО** | | средний балл  100 (макс.100) | 100  (макс. 100) |
| 1. *Доступность услуг для инвалидов* | | | | |
|  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | | 60 | 18 |
|  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | | 20 | 8 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 100 | 30 |
|  | **ИТОГО** | | средний балл  60 (макс.100) | 56  (макс. 100) |
| 1. *Доброжелательность, вежливость работников организации культуры* | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 40 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 40 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 | 20 |
|  | **ИТОГО** | | средний балл  100 (макс.100) | 100  (макс. 100) |
| *5.Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»* | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 30 |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 |
|  | | **ИТОГО** | средний балл  100 (макс.100) | 100  (макс. 100) |
|  | | **ИТОГО** |  | 439.4  (макс. 500) |

**Приложение 3.**

**Общий расчет по результатам опроса ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**Вопрос 1. Как Вы можете оценить открытость, полноту и доступность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 77.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 18.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 5.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 2. Как Вы можете оценить комфортность условий предоставления услуг в учреждении культуры**; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и др.)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 70.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 17.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 3.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 3. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники гардероба, вахтеры, сотрудники охраны)?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 72.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 23.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 5.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 4. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты учреждения)?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 80.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 19.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 1.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 5. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 79.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 18.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 3.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 6. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 87.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 9.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 4.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 7. Как Вы можете оценить собственную удовлетворенность графиком работы учреждения культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 76.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 22.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 2.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |

**Вопрос 8. Как Вы в целом можете оценить собственную удовлетворенность оказанием услуг в учреждении культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант ответа** | **%** |
| 1.1. Отлично, все устраивает; | 77.00 |
| 1.2. В целом все хорошо; | 22.00 |
| 1.3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки; | 1.00 |
| 1.4. Плохо, много недостатков; | 0.00 |
| 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает. | 0.00 |