

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**ОТЧЁТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ  
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ**

**независимой оценки  
качества оказания услуг  
учреждениями культуры  
муниципального образования  
городской округ Ялта Республики Крым**

**г. Севастополь  
август 2017 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>2</b>
<b>Основание проведения социологического исследования.....</b>	<b>2</b>
<b>Описание социологического исследования.....</b>	<b>2</b>
<b>Схема разработки и объем выборочной совокупности исследования.....</b>	<b>3</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ОЦЕНКИ РЕСПОНДЕНТАМИ КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>Результаты оценки информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры.....</b>	<b>5</b>
<b>Результаты изучения мнений получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры.....</b>	<b>8</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ. Приложение 1. Бланк анкеты.....</b>	<b>15</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

### **Основание проведения социологического исследования**

Социологическое исследование для получения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым осуществлялось согласно заключенного Государственного контракта №9 от «31» июля 2017 г.

Исследование проводится в отношении учреждений культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым согласно перечню, указанному в п. 1.1 Государственного контракта №9 от «31» июля 2017 г., а именно:

- муниципального казенного учреждения культуры «Ялтинская централизованная библиотечная система»,
- муниципального казенного учреждения культуры «Ялтинская централизованная клубная система»,
- муниципального казенного учреждения культуры «Ялтинский историко-литературный музей».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым проводилась в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Приказом Министерства финансов Российской Федерации 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 её размещения». Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. N 2542 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ" в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

### **Описание социологического исследования**

Цель исследования – получение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования городской округ Ялта.

Объектом исследования являлись учреждения культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым, а именно:

- муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная библиотечная система»,
- муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная клубная система»,
- муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинский историко-литературный музей».

## **Центр социологических исследований ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

Предмет исследования – качество оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.

Сбор информации осуществлялся методом анкетирования через систему Интернет и в местах получения услуг.

Место проведения социологического исследования: муниципальное образование городской округ Ялта Республики Крым.

### **Схема разработки и объем выборочной совокупности исследования**

Разработка выборочной совокупности. Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в малых организациях культуры, в которых количество получателей услуг в год составляет менее 12 000, допускается опрашивать не менее 150 человек в год.

Согласно данным Управления культуры администрации города Ялты Республики Крым учреждения культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым, в которых проводилось социологическое исследования, относятся к малым организациям культуры, в которых количество получателей услуг в год составляет менее 12 000 человек.

В этой связи распределение выборочной совокупности осуществилось следующим образом:

- муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная библиотечная система» - 305 респондентов (были опрошены через Интернет),
- муниципальное казенное учреждения культуры «Ялтинская централизованная клубная система» - 330 респондента (были опрошены в местах получения услуг),
- муниципальное казенное учреждения культуры «Ялтинский историко-литературный музей» - 365 респондентов (были опрошены в местах получения услуг).

Итоговая выборочная совокупность составила 1000 респондентов.

Этапы реализации исследовательского проекта включали:

- построение выборочной совокупности исследования - 07.08.2017;
- организация и проведение полевого этапа исследования, а именно сбора данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг, осуществляется методом анкетирования - 08.08.2017-25.08.2017;
- введение полученных количественных данных в электронный массив - 28.08.2017 – 08.09.2017;
- проведение анализа результатов анкетирования – 11.09.2017-12.09.2017;
- составление итогового отчёта с графической интерпретацией полученных данных – 13.09.2017 - 15.09.2017.

Данный отчет подготовила руководитель Центра социологических исследований ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет», кандидат социологических наук, доцент Ярмак О. В.

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ОЦЕНКИ РЕСПОНДЕНТАМИ КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры рекомендуется осуществлять по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;
- 2) изучение мнений получателей услуг.

Представляем результаты изучения и оценки информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» исследуемых нами организаций культуры:

- муниципального казенного учреждения культуры «Ялтинская централизованная библиотечная система»,
- муниципального казенного учреждения культуры «Ялтинская централизованная клубная система»,
- муниципального казенного учреждения культуры «Ялтинский историко-литературный музей».

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Результаты оценки информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры**

**Муниципальное казенное учреждение культуры  
«Ялтинская централизованная библиотечная система»  
lib-yalta.ru**

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>			
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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	lib-yalta.ru	Библиотеки: муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная библиотечная система» муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.	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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	lib-yalta.ru	Библиотеки: муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная библиотечная система» муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.	10

Согласно оценке информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры, показатель «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 20 баллов.

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры  
«Ялтинская централизованная клубная система»  
kultura-yalta.crm.muzkult.ru**

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>			
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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	kultura-yalta.crm.muzkult.ru	Организации культурно-досугового типа: Муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная клубная система» муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.	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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	kultura-yalta.crm.muzkult.ru	Организации культурно-досугового типа: Муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинская централизованная клубная система» муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.	10

Согласно оценке информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры, показатель «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 20 баллов.

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры  
«Ялтинский историко-литературный музей»  
yilm.ru**

N п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>			
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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	yilm.ru	Музеи: Муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинский историко-литературный музей» муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.	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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	yilm.ru	Музеи: Муниципальное казенное учреждение культуры «Ялтинский историко-литературный музей» муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.	10

Согласно оценке информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры, показатель «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 20 баллов.



**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Результаты изучения мнений получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры**

**Муниципальное казенное учреждение культуры  
«Ялтинская централизованная библиотечная система»  
lib-yalta.ru**

Показатель	Диапазон значений показателей
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4
<b>Итого по показателю</b>	<b>8,4</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	
Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,16
Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	7,65
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,07
Удобство графика работы организации культуры	9,06
<b>Итого по показателю</b>	<b>32,94</b>
<b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	5,11
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.)	5
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	7,68
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	7,83

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

Размещение информации, 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)	5,77
<b>Итого по показателю</b>	<b>31,39</b>
<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	
Соблюдение режима работы организацией культуры	9,03
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9
<b>Итого по показателю</b>	<b>18,03</b>
<b>Доброжелательность и вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,5
Компетентность персонала организации культуры	8,96
<b>Итого по показателю</b>	<b>18,46</b>
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	8,84
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,81
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	8,1
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,7
<b>Итого по показателю</b>	<b>31,45</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>140,67</b>
<b>ВСЕГО с учетом оценки информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры</b>	<b>160,67</b>

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры  
«Ялтинская централизованная клубная система»  
kultura-yalta.crm.muzkult.ru**

Показатель	Диапазон значений показателей
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,57
<b>Итого по показателю</b>	<b>8,57</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	
Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,41
Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	7,86
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,05
Удобство графика работы организации культуры	9,16
<b>Итого по показателю</b>	<b>34,48</b>
<b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	9,67
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.)	9,00
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	8,67
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	9,00

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

Размещение информации, 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)	9,23
<b>Итого по показателю</b>	<b>45,57</b>
<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	
Соблюдение режима работы организацией культуры	9,16
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,07
<b>Итого по показателю</b>	<b>18,23</b>
<b>Доброжелательность и вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,7
Компетентность персонала организации культуры	9,02
<b>Итого по показателю</b>	<b>18,72</b>
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9,00
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,1
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	8,6
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,02
<b>Итого по показателю</b>	<b>32,72</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>112,72</b>
<b>ВСЕГО с учетом оценки информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры</b>	<b>132,72</b>

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры  
«Ялтинский историко-литературный музей»  
yilm.ru**

Показатель	Диапазон значений показателей
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,62
<b>Итого по показателю</b>	<b>9,62</b>
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	
Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,57
Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	9,1
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9,32
Удобство графика работы организации культуры	9,57
<b>Итого по показателю</b>	<b>37,56</b>
<b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	9,33
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.)	9,33
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	8,57
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	9,28

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

Размещение информации, 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)	9,16
<b>Итого по показателю</b>	<b>45,67</b>
<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	
Соблюдение режима работы организацией культуры	9,65
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,6
<b>Итого по показателю</b>	<b>19,25</b>
<b>Доброжелательность и вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,24
Компетентность персонала организации культуры	9,2
<b>Итого по показателю</b>	<b>18,44</b>
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9,2
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,7
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	8,3
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,5
<b>Итого по показателю</b>	<b>34,7</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>165,24</b>
<b>ВСЕГО с учетом оценки информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры</b>	<b>185,24</b>

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

**Сводная таблица по показателям независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым**

	Открытость и доступность информации об организации культуры		Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		Время ожидания предоставления услуги		Доброжелательность и вежливость, компетентность работников организации культуры		Удовлетворенность качеством оказания услуг	
	максимальный балл	полученный балл	максимальный балл	полученный балл	максимальный балл	полученный балл	максимальный балл	полученный балл	максимальный балл	полученный балл
<b>МКУК «ЯЛТИНСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»</b>	30	28,4	50	32,94	20	18,03	20	18,46	40	31,45
<b>МКУК «Ялтинская централизованная клубная система»</b>	30	28,57	50	34,48	20	18,23	20	18,72	40	32,72
<b>МКУК «Ялтинский историко-литературный музей»</b>	30	29,62	50	37,56	20	19,25	20	18,44	40	34,7

**ПРИЛОЖЕНИЯ. Приложение 1. Бланк анкеты**

**Центр социологических исследований  
ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»**

---

*Уважаемые ялтинцы!*

*Приглашаем Вас принять участие в социологическом исследовании, посвященном оценке качества работы образовательной организации, в которой Вы либо Ваш ребенок (дети), учитесь.*

*Просим Вас честно и полно ответить на следующие вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.*

*Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе. Заранее благодарим за искренние и вдумчивые ответы!*

**1. 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. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

**3. 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. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (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. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

- |                                                 |                             |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Отлично, очень удобно                        | 2. В целом хорошо           |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 4. Плохо, много недостатков |
| 5. Совершенно неудобно                          |                             |

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

**6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ПОСАДКИ В ТРАНСПОРТНОЕ СРЕДСТВО И ВЫСАДКИ ИЗ НЕГО ПЕРЕД ВХОДОМ В ОРГАНИЗАЦИЮ КУЛЬТУРЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КРЕСЛА-КОЛЯСКИ**

- |       |        |
|-------|--------|
| 1. Да | 2. 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.)**

1. Да                      2. Нет

**8. НАЛИЧИЕ СОПРОВОЖДАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА И ВОЗМОЖНОСТИ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ПЕРЕДВИЖЕНИЯ ПО ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Да                      2. Нет

**9. КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА С ПОСЕТИТЕЛЯМИ-ИНВАЛИДАМИ**

1. Да                      2. Нет

**10. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, 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

**11. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

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

**12. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

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

**13. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

**14. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

**15. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ**

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

**16. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

**17. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

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

**18. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

**БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!**