**Лист обработки**

**данных результатов анкетирования в рамках проведения независимой системы оценки качества работы организаций культуры по предоставлению социальных услуг**

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

*(наименование муниципального образования)*

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

*(название учреждения)*

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

*(общее количество обработанных анкет)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование вопроса и вариантов ответа*** | ***Значение балла*** | ***Количество респондентов, выбравших данный вариант/******Сумма баллов по каждой позиции*** | ***Сумма баллов по вопросу/******Средний балл по вопросу*** |
| 1. **Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (информационные стенды, афиши, объявления и т.п.)**
 |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и качестве ее представления  | 5,0 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно невозможно узнать информацию о работе организации  | 0 |  |
| 1. **Насколько комфортно Вам было в организации?**
 |  |  |  |
| Отлично, в учреждении очень комфортно | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть отдельные недостатки | 5,0 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, в учреждении очень не комфортно | 0 |  |  |
| **3. Как Вы оцениваете разнообразие и уровень оказания дополнительных услуг организацией культуры (буфетное обслуживание, полиграфия, фотоуслуги и т.п.)?**  |  |  |  |
| Отлично, услуги разнообразны и доступны по цене и ассортименту | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в ценовой доступности и перечне услуг | 5,0 |  |
| Плохо, перечень услуг весьма ограничен, и они недоступны по цене | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, дополнительных услуг учреждение не оказывает  | 0 |  |
| **4. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации культуры, в том числе с помощью мобильных устройств (инфо-киоск, бронирование и покупка билетов)?**  |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки  | 5,0 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, организация вообще не располагает электронными сервисами  | 0 |  |
| **5. Насколько удобен для Вас график работы организации культуры?**  |  |  |  |
| Отлично, очень удобно | 10 |  |
| В целом хорошо, удобно | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки  | 5,0 |  |
| Плохо, много недостатков в расписании работы | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, очень неудобно | 0 |  |
| **6. Оцените, насколько соблюдается режим работы организации** |  |  |  |
| Отлично, режим соблюдается полностью | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, допускаются отдельные нарушения в соблюдении графика работы организации | 5,0 |  |
| Плохо, много нарушений в соблюдении графика работы организации | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, организация работает не по утвержденному графику  | 0 |  |
| **7. Оцените, насколько соблюдаются сроки предоставления услуги организацией культуры (соблюдение времени начала концерта или мероприятия, работы клубных формирований, время, потраченное на приобретение билета)** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, допускаются незначительные нарушения времени начала мероприятий | 5,0 |  |
| Плохо, много нарушений в соблюдении времени начала мероприятий, работы клубных формирований, приобретении билета | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, заявленные время начала мероприятий, работы клубных формирований вообще не соблюдаются  | 0 |  |
| **8. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников организации**  |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо, персонал в большинстве своем вежлив и доброжелателен | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, отдельные сотрудники допускают нарушения и бывают не сдержаны в отношении посетителей организации | 5,0 |  |
| Плохо, многие сотрудники организации проявляют несдержанность и недоброжелательность к посетителям  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, персонал организации груб и недоброжелателен  | 0 |  |
| **9. Как Вы оцениваете в целом компетентность сотрудников организации**  |  |  |  |
| Отлично, сотрудники организации – высокие профессионалы своего дела | 10 |  |
| В целом хорошо, большинство сотрудников являются хорошими специалистами | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, отдельные сотрудники плохо справляются со своей работой  | 5,0 |  |
| Плохо, большинство сотрудников плохо справляется со своей работой | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, в организации вообще отсутствуют те работники, которых можно назвать специалистами своего дела | 0 |  |
| **10. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры**  |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки  | 5,0 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно  | 0 |  |
| **11. Оцените, насколько организация оснащена необходимым материально-техническим обеспечением**  |  |  |  |
| Отлично, в организации есть современная мебель и необходимое оборудование, выполнены ремонтные работы | 10 |  |
| В целом организация хорошо оснащена мебелью и необходимым оборудованием, в неплохом состоянии находятся помещения | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, часть мебели и оборудования устарели, отдельные помещения нуждаются в ремонте | 5,0 |  |
| Плохо, мебель, оборудование и помещения значительно устарели | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, здание и интерьеры содержатся в плачевном состоянии  | 0 |  |
| **12. Насколько довольны Вы полнотой и качеством информации о деятельности организации культуры, размещенной на ее сайте в сети «Интернет»** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает: сайт организации информативен, интересен и постоянно обновляется | 10 |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и ее разнообразии  | 5,0 |  |
| Плохо, на сайте организации практически отсутствует информация о ее деятельности  | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно невозможно найти информацию о работе организации на ее сайте в сети Интернет | 0 |  |  |
| **13.Оцените качество и содержание полиграфических материалов организации (буклеты, программки и т.д.)** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 |  |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в оформлении полиграфических материалов и их содержании  | 5,0 |  |
| Плохо, полиграфические материалы оформлены очень скромно и не интересны по содержанию | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, полиграфические материалы отсутствуют  | 0 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вопроса и вариантов ответа** | **Значение балла** | **Количество респондентов, выбравших данный вариант/****Сумма баллов по каждой позиции** | **Сумма баллов по вопросу/****Средний балл по вопросу** |
| ***Обеспечена ли перед входом в организацию культуры возможность высадки инвалида из транспортного средства и посадки в него, в том числе с использованием кресла-коляски***  |  |  |  |
| *Да* | *2* |  |
| *Нет* | *0* |  |
| ***Оснащена ли организация культуры специальными устройствами для доступа инвалидов (кнопка вызова для инвалида на входной зоне, доступные туалетные комнаты, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.д.)*** |  |  |  |
| *Полностью оснащена* | *2* |  |
| *Частично оснащена* | *1* |  |
| *Совсем не оснащена* | *0* |  |
| ***Есть ли в организации культуры сопровождающий инвалидов персонал и обеспечена ли возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории организации***  |  |  |  |
| *Сопровождающий персонал есть, и обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории организации* | *2* |  |
| *В организации есть сопровождающий персонал, но самостоятельно передвигаться по ее территории инвалид не может*  | *1* |  |
| *В организации нет сопровождающего персонала и отсутствует возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории*  | *0* |  |
| ***Насколько доброжелателен, вежлив и компетентен был персонал организации с посетителями-инвалидами?*** |  |  |  |
| *Очень вежлив и компетентен* | *2* |  |
| *Отдельные сотрудники проявляют недоброжелательность к посетителям-инвалидам и не учитывают специфику работы с такими посетителями* | *1* |  |
| *Персонал груб и некомпетентен в работе с посетителями-инвалидами*  | *0* |  |
| ***Размещена ли на территории организации культуры информация, необходимая для беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугами (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* | *2* |  |
| *Нет* | *0* |  |