

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

С.А. Соколов

М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

**Отчёт по результатам сбора, обобщения и
анализа информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности
организаций культуры Хайбуллинского
района Республики Башкортостан в 2019 году**

ОБЪЕКТ НОК

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Хайбуллинского района.

Результаты исследования

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Показатель	Индикатор	Выполнение индикатора (1-есть, 0 –нет)
1.1 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на информационных стендах в помещении организации	1) Информация о дате гос.регистрации организации	1
	2) Информация об учредителе, учредителях организации социального обслуживания	1
	3) Информация о месте нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии),	1
	4) Информация о режиме, графике работы,	1
	5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;	1
	6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалах с указанием контактных телефонов и адресов электроной почты	1
	8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	1
	9) о форме соц услуг ,в которой организация предоставляет соц услуги(стационарной,полустационарной , на дому)	1
	13) о количестве свободных мест для приема получателей соц услуг по формам соц обслуживания	1
	14)об объеме предоставляемых соц услуг за счет бюджетных ассигнований	1
1.2 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на официальном сайте организации в сети "Интернет»	1) Информация о дате гос.регистрации организации	1
	2) Информация об учредителе, учредителях организации социального обслуживания	1
	3) Информация о месте нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии),	1
	4) Информация о режиме, графике работы,	1
	5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;	1
	6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалах с указанием контактных телефонов и адресов электроной почты	1
	7) о структуре	1
	8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	1
	9) о форме соц услуг ,в которой организация предоставляет соц услуги(стационарной,полустационарной , на дому)	1
	10) о видах соц услуг,предоставляемых организацией соц обслуживания(соц.-бытовые, соц.-медицинские, соц.-психологические, соц.-	1

	педагогические, соц.-трудовые, соц.-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей соц. Услуг, срочные оц. услуги)	
2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1. телефон	1
	2. электронная почта	1
	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1
	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	1
	5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
	6. иной дистанционный способ взаимодействия	1

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Всего опрошено 2570 респондентов в филиалах организации:

Параметры выборочной совокупности отражены в таблице:

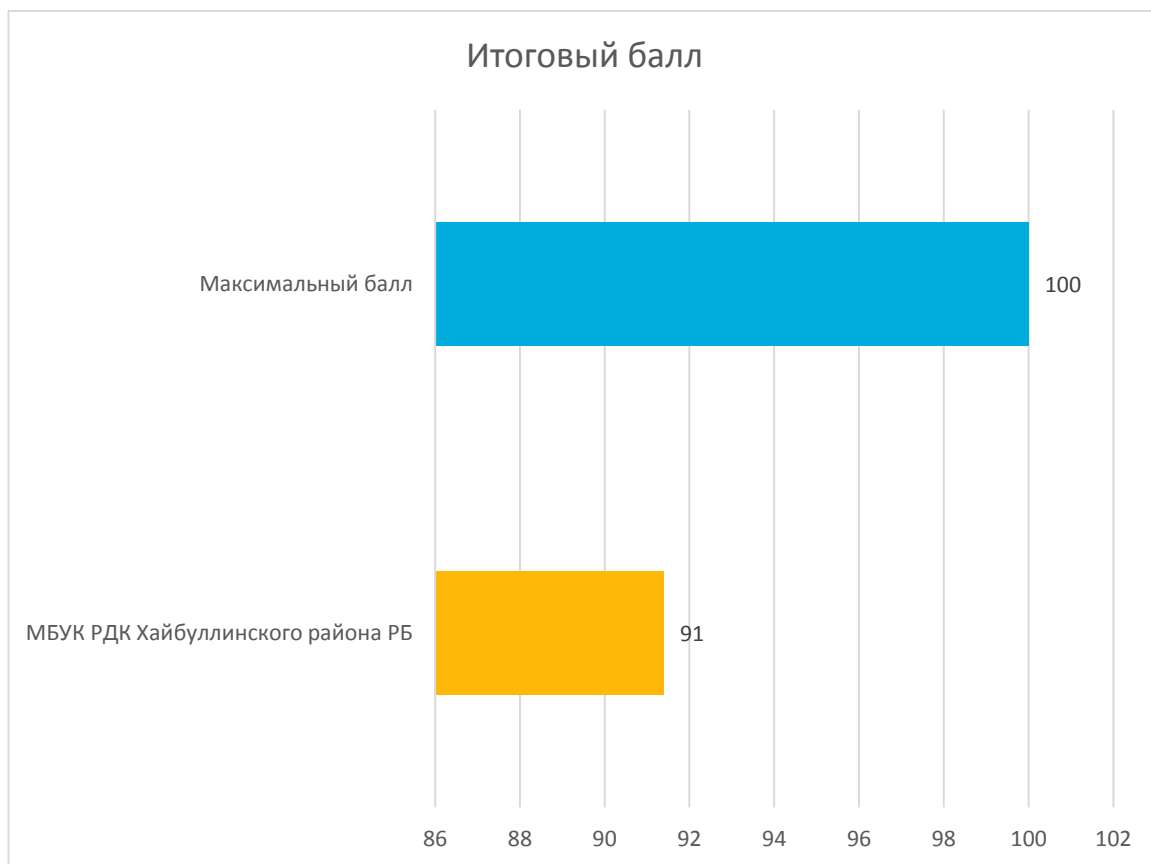
группа	% от числа опрошенных
муж	39
жен	61
до 18 лет	25
18-29 лет	17
30-39 лет	8
40-49 лет	8
50-59 лет	29
60 и старше	13

Результаты удовлетворённости граждан достаточно высокие – по всем показателям удовлетворённости отмечается превышение порогового значения 81%.

Показатель удовлетворённости	% удовлетворённых от числа опрошенных
Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	91%
Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	92%
Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	100%
Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	79%
Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	93%
Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	91%
Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	98%
Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	93%
Удовлетворённость графиком работы организации	93%
Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг	93%

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Единственная оцениваемая организация получила оценку 91 балл, что составляет 91% от максимума.



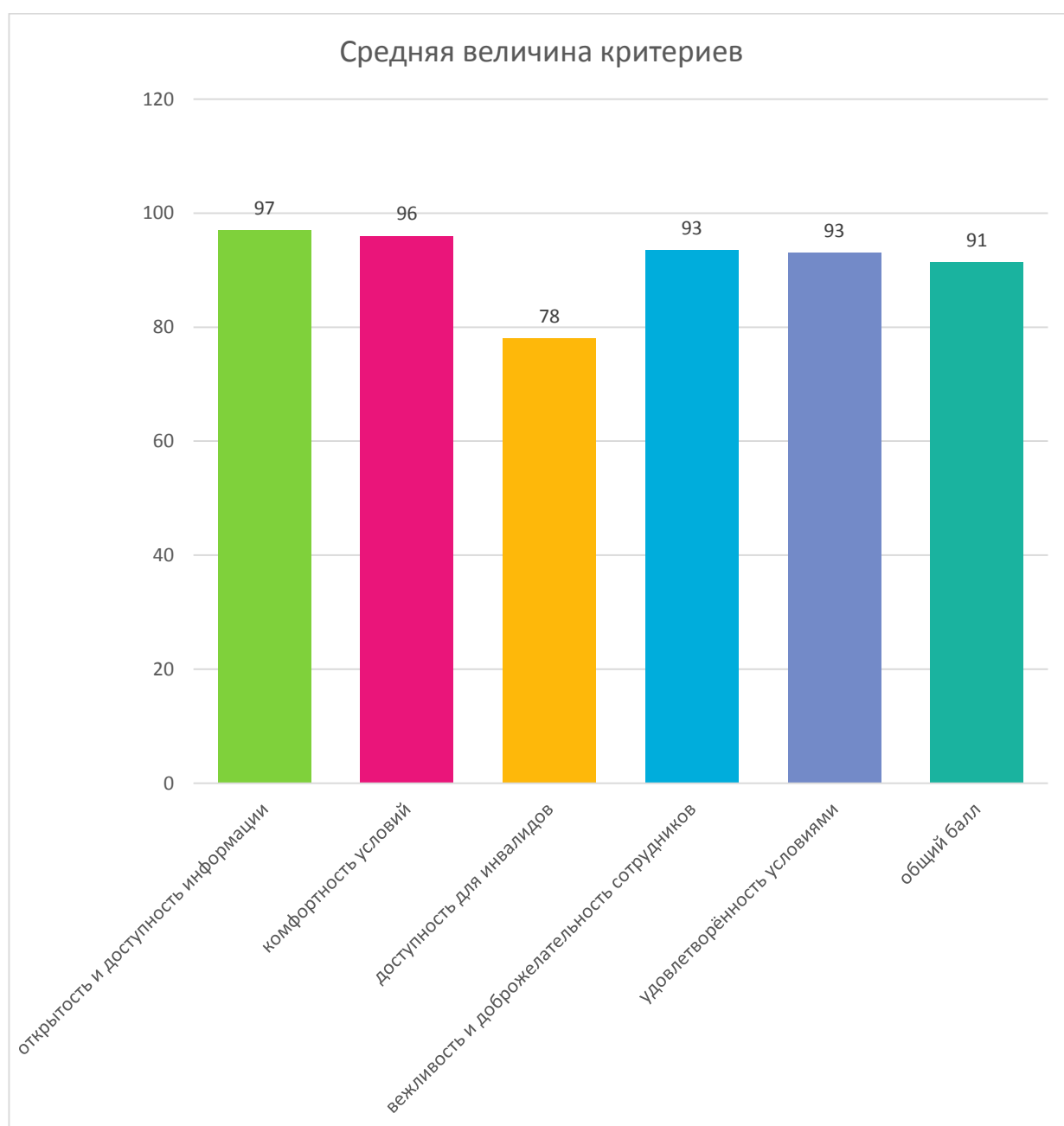
Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ
							общий балл
1	МБУК РДК Хайбуллинского района РБ	97	96	78	93	93	91

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний балл составил 92. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости информации об организации (97 баллов) и комфортности (96 баллов), далее следуют критерии удовлетворённости условиями оказания услуг и доброжелательности и вежливости (93 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (78 баллов).



1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

По критерию открытости и доступности информации организация получила 96 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.от кру	
1	МБУК РДК Хайбуллинского района РБ	100	100	91	97

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 100 баллов.

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил от 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 91 балл.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По показателю комфортности условий, организация получила оценку 94 балла. баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.своевр	2.3. У.комф.	
1	МБУК РДК Хайбуллинского района РБ	100	96	92	96

Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (92 балла).

3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатель доступности инвалидов для организаций составил 78 баллов. Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Кри т3
		3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.дос т.У	
1	МБУК РДК Хайбуллинского района РБ	80	60	100	78

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (79 баллов). Значение показателей «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило 60 баллов.

К недостаткам условий для инвалидов-колясочников можно отнести отсутствие сменных кресел-колясок.

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), возможность предоставления услуг дистанционно (вебинары, электронные обучающие курсы, занятия по Skype).

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

По данному критерию наиболее высокую оценку организация получила 93 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	МБУК РДК Хайбуллинского района РБ	93	91	98	93

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 93 балла. Показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 91 балл. Наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» принимает значение, близкое к максимальному – 98 баллов.

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По данному критерию организация получила 93 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	МБУК РДК Хайбуллинского района РБ	93	93	93	93

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило 93 балла.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Единственная оцениваемая организация получила оценку 91 балл, что составляет 91% от максимума.

Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

Средний балл составил 92. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости информации об организации (97 баллов) и комфортности (96 баллов), далее следуют критерии удовлетворённости условиями оказания услуг и доброжелательности и вежливости (93 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (78 баллов).

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов.

К недостаткам условий для инвалидов-колясочников можно отнести отсутствие сменных кресел-колясок.

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), возможность предоставления услуг дистанционно (вебинары, электронные обучающие курсы, занятия по Skype).

РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендуется устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно:

- приобретение сменных кресел-колясок, оборудование санитарного помещения.
- обеспечение дублирования текстовой информации шрифтом Брайля.
- обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – такая возможность считается обеспеченной при наличии договора учреждения с организацией или отдельными специалистами на предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) при необходимости.

- разработать линейку услуг для лиц с инвалидностью, которые могли бы реализоваться в дистанционной форме – вебинары и дистанционные мастер-классы, виртуальные лекции и т.д.

Также желательно обратить внимание на доброжелательность и вежливость при непосредственном общении с получателями услуг – как при первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуги. Рассмотреть вопрос прохождения сотрудниками организации тренинга общения.

Инструментарий исследования

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: _____

1. Критерий «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:

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации (обвести коды 1- есть, 0- нет, 99 – не требуется по позициям 7 и 9) :

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
1	2
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
5. Режим, график работы организации культуры	1 0
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 0 99
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
I. Общая информация об организации культуры	
11. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
12. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
13. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
14. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1 0
15. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
16. Режим, график работы организации культуры	1 0
II. Информация о деятельности организации культуры	
17. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
18. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 0 99
19. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1 0
20. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1 0
21. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
22. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
III. Информация о независимой оценке качества	
23. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение		30

	консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при наличии 5 способов

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	20	
	наличие и понятность навигации внутри организации;	20	
	доступность питьевой воды;	20	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	20	
	санитарное состояние помещений организаций;	20	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)	20	
	- по телефону		
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации		
	- при личном посещении		
	ВСЕГО по 2.1	100	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

	Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	
	- наличие сменных кресел-колясок;	20	
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в	20	

организации		
ВСЕГО по 3.1	100	

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20	
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
ВСЕГО по 3.1	100	

АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

№п/п	Наименование критерия	Удовлетворен	Не удовлетворен
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2
2.	Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2
3.	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	1	2
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	1	2
5.	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2
6.	Транспортная доступность организации (наличие остановки общественного транспорта)	1	2
7.	Транспортная доступность организации (наличие парковки)	1	2

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу

инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Нет в организации/ не пользовался
1.	Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами)	1	2	3
2.	Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	1	2	3
3.	Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы	1	2	3
4.	Сменное кресло-коляска	1	2	3
5.	Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы	1	2	3
6.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2	3
7.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2	3
8.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2	3
9.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2	3
10.	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2	3

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

№п/п	Наименование критерия	Пользовался	Не пользовался
1.	По телефону	1	2
2.	По электронной почте	1	2
3.	Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2
5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2
6.	Анкета для опроса граждан на сайте	1	2

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

№п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Не пользовался
1.	По телефону	1	2	3
2.	По электронной почте	1	2	3
3.	С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2	3
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2	3

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да
2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской
- Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ НОК

Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес официального сайта, адрес электронной почты
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Районный дом культуры муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан	453800, Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с. Акъяр, пр.С.Юлаева, 43	8(34758)2-15-58 http://haibrdk.ru/