



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

## УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

Белгород

«18» ноября 20 20 г.

№ 417

#### **О проведении социологических исследований «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры»**

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры в Белгородской области и в соответствии с поставленными задачами по сбору информации о фактическом уровне качества предоставляемых государственных/муниципальных услуг, по анализу полученных данных для оценки уровня комфортности, информированности, технологичности, доступности при предоставлении и получении государственных/муниципальных услуг, а также разработке предложений по повышению качества и доступности государственных/муниципальных услуг **п р и к а з ы в а ю:**

1. Руководителям государственных учреждений культуры (Айрих И.А., Белокурова Т.Ф., Боруха С.Ю., Климова И.А., Кугина М.Б., Лукьянова Т.А., Петрова Т.В., Репина Н.М., Рожкова Н.П., Романенко В.В., Саруханова Е.А., Слободчук В.И., Спиридонова Е.В., Шапошников М.В.) проводить в государственных учреждениях культуры области социологические исследования по удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых организациями культуры и искусства с периодичностью один раз в полугодие.

2. Рекомендовать органам культуры местного самоуправления продолжить социологический опрос по выявлению оценки удовлетворенности населения услугами учреждений культуры с периодичностью один раз в полугодие.

3. Руководителям государственных учреждений культуры и органов культуры местного самоуправления назначить ответственных сотрудников по организации социологических исследований по удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства; сбору и обобщению полученных результатов.

4. Рекомендовать ГБОУ ВПО «Белгородский государственный институт искусств и культуры» (Курганский С.И.) продолжить проведение внешних социологических исследований в муниципальных районах и городских округах, государственных учреждениях культуры по проблемам удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями культуры области с периодичностью один раз в полугодие.

5. В целях обеспечения единства основных подходов и требований к организации и проведению социологического опроса по выявлению оценки уровня удовлетворенности населения услугами организаций культуры и последующего предоставления достоверных данных в управление культуры области, утвердить памятку по проведению исследований (приложение № 1).

Использовать прилагаемую к настоящему приказу анкету опроса посетителей мероприятий, проводимых учреждениями культуры и искусства (приложение № 2).

6. Областным методическим центрам (Рожкова Н.П., Романенко В.В., Шапошников М.В.) оказывать методическую и практическую помощь в проведении социологических исследований в муниципалитетах области.

7. Руководителям государственных учреждений культуры и органов культуры местного самоуправления полученные результаты внешнего и внутреннего социологического опроса населения представлять к **1 июля** и **1 декабря ежегодно** в управление культуры области на электронную почту, zueva@belkult.ru.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей начальника управления культуры области Глущенко О.В. и Горбатовскую С.М.

**Заместитель начальника  
департамента внутренней  
и кадровой политики области –  
начальник управления  
культуры области**



**К.С. Курганский**

### Анкета по оценке качества предоставления услуг учреждениями культуры

Поля, отмеченные звёздочкой (\*), обязательны для заполнения!

**Отметьте муниципальную услугу из приведенного перечня, которую вы получали:\***

- Предоставление дополнительного образования детей
- Библиотечное обслуживание населения
- Предоставление культурно-досуговых услуг населению
- Музейное обслуживание населения

**Укажите наименование организации, в которую вы обращались для получения услуги \***

обязательное поле!

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг, предоставляемых в учреждении, в том числе режимом работы? \***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

**Удовлетворены ли Вы результатами оказанных услуг? \***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

**Удовлетворены ли отношением специалистов, оказавших услуги? \***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

**Всегда ли сотрудники учреждения внимательны и доброжелательны по отношению к Вам? \***

- Да
- Нет

**Оцените качество предоставленных услуг \***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

**Посещаете ли вы платные мероприятия? \***

- Да
- Нет

**Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации культуры, в том числе с помощью мобильных устройств (инфо-киоск, бронирование и покупка билетов)?\***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Отлично, все устраивает
- В целом, хорошо
- Удовлетворительно, есть незначительные недостатки. Отметить, какие \_\_\_\_\_
- Плохо, много недостатков. Отметить, какие \_\_\_\_\_
- Неудовлетворительно, организация вообще не располагает электронными сервисами

**Удовлетворены ли вы доступностью и способом подачи информации о предоставлении услуг (о дате, о месте, условиях, порядке предоставления, программе мероприятий и др.) \***

- Да
- Нет

**Какой способ подачи информации о предоставлении услуг (о дате, о месте, условиях, порядке предоставления, программе мероприятий и др.) на Ваш взгляд, является наиболее доступным \***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Телефон
- Сайт в сети Интернет
- Социальные сети
- Информационные стенды, афиши, буклеты
- Во время личного обращения
- СМИ (газета, телевидение, радио)
- Друзья, знакомые

Иное

**Насколько довольны Вы полнотой и качеством информации о деятельности организации культуры, размещенной на ее сайте в сети «Интернет»\***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Отлично, все устраивает: сайт организации информативен, интересен и постоянно обновляется
- В целом все хорошо
- Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и ее разнообразии.
- Плохо, на сайте организации практически отсутствует информация о ее деятельности
- Неудовлетворительно, совершенно невозможно найти информацию о работе организации на ее сайте в сети Интернет

**Оцените полноту информации на информационном стенде: \***

необходимо отметить один вариант ответа!

- Да, вполне доступно
- Нет, совершенно не доступно.
- Информационный стенд отсутствует

**Оцените, насколько организация оснащена необходимым материально-техническим обеспечением**

необходимо отметить один вариант ответа!

- Отлично, в организации есть современная мебель и необходимое оборудование, выполнены ремонтные работы
- В целом организация хорошо оснащена мебелью и необходимым оборудованием, в неплохом состоянии находятся помещения
- Удовлетворительно, часть мебели и оборудования устарели, отдельные помещения нуждаются в ремонте
- Плохо, мебель, оборудование и помещения значительно устарели
- Неудовлетворительно, здание и интерьеры содержатся в плачевном состоянии
- Пожалуйста (опишите как можно более подробно) проблемы при получении услуг, с которыми вы столкнулись, но о которых мы не упомянули в анкете \***  
необходимо заполнить поле!

**Просим Вас ответить ещё на несколько вопросов. Эти сведения необходимы нам для статистической обработки данных**

**Ваш возраст: \***

- 14-18 года
- 19-30 года
- 31-45 года
- 46- 50 года
- 55-64 года
- 65 лет и более

**Уровень Вашего образования: \***

- Основное общее
- Среднее общее
- Среднее специальное
- Высшее
- Учусь в школе в \_\_\_ классе

**Сфера занятости: \***

необходимо отметить хотя бы один вариант ответа!

- Учащийся
- Студент
- Служащий
- Рабочий
- Неработающий
- Пенсионер

---

**Благодарим за участие!**