

Приложение
к Методике выявления и обобщения
мнения граждан о качестве
условий оказания услуг
организациями в сфере культуры,
охраны здоровья, образования,
социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. N 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг МБУ МЦИТ «Интеллект» г.Покров

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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 социальной сферы гарантируется.

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

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#))

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

Да

Нет

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

Да

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"?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки).

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к [вопросу 9](#))

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к [вопросу 13](#))

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

№	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
1	Обеспечение доступности объекта для маломобильного населения	Декабрь 2022 года	МБУ « Покровская детская библиотека» Администрация МО « Город Покров»

Рейтинг организаций

Субъект Российской Федерации
Сфера
Группа организаций

Владимирская область

Культура, Образование, Здравоохранение, Социальное обслуживание, Медико-социальная экспертиза, Научная деятельность

Библиотеки

Место в рейтинге	ИНН	Наименование организации	Рейтинг, баллы
3	3324002713	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района "Централизованная библиотечная система"	95,95
4	3328102024	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная специализированная библиотечная система для слепых"	91,2
5	3328003773	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Юрьев-Польский централизованная библиотечная система"	91,4
6	3318004128	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Юрьев-Польского района "Мультифункциональная центральная библиотека"	91,6
7	3327104438	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная библиотека для детей и молодежи"	92,82
8	3323003234	Муниципальное учреждение культуры Семановского района Владимирской области "Централизованная библиотечная система Семановского района"	92,18
9	3323017062	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека" города Владимира	90,42
10	3323017063	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Мультифункциональная централизованная библиотечная система Петушинского района"	90,36
11	3323028772	Муниципальное казенное учреждение "Городищенская библиотека"	85,4
12	3321017067	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Александрова"	86,94
13	3321012906	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Свято-Савва монастырь" города Александрова	89
14	3315008217	Муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Екимовского района	86,78
15	3315009018	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система Меленковского района"	86,28
16	3327101530	Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького"	87,68
17	3321037682	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотека поселка Вольский"	87,4
18	3321017514	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Костюковская городская библиотека" Петушинского района Владимирской области	86,5
19	3323005508	Муниципальное казенное учреждение культуры "Мультифункциональная централизованная библиотечная система" Советского района Владимирской области	86,48
20	3323018982	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Покровская детская библиотека"	86,2
21	3321034419	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Мультифункциональная централизованная библиотечная система" Александровского района	85,3
22	3313004834	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Современный культурный центр им. П.Д. Бородин" городского округа район Владимирской области	81,7
23	3324008663	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Городской библиотечный информационный центр"	81,34
24	3324006726	Муниципальное казенное учреждение культуры города Кувшиново "Библиотека сельской местности"	81,2

Протокол

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

г.Покров

30 августа 2017 года

Председатель общественного совета: Бойченко Л.В.,

Члены общественного совета: Ибрагимов Л.Х., Суздальцева С.Н., Ивашкин П.Г., Тимофеева Н.А.

Приглашенные: Сулоева Л.В., заместитель главы Администрации г.Покров, Павлова С.Н., заведующий МБУ «Покровская детская библиотека», Соловьева И.В., директор МБУ «Краеведческий музей г.Покрова».

Повестка дня:

1. О независимой оценке качества оказания услуг муниципальными организациями культуры г.Покров.

Слушали: Бойченко Л.В., председателя общественного совета, о проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры г.Покров: МБУ «Покровская городская библиотека», МБУ «Покровская детская библиотека», МБУ «Дом культуры г.Покров», МБУ «Краеведческий музей г.Покрова», МБУ МЦИТ «Интеллект».

Выступили: Сулоева Л.В., Павлова С.Н., Соловьева И.В., Ибрагимов Л.Х., Суздальцева С.Н.

Отметили:

Рассмотрев информацию, размещенную на страницах учреждений культуры на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Город Покров», официальном сайте МБУ «Покровская детская библиотека» и проанализировав качество предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры МО «Город Покров» по итогам проведенного учреждениями анкетирования и опросов, Общественный Совет отмечает открытость информации о предоставляемых услугах.

МБУ «Покровская городская библиотека», МБУ «Покровская детская библиотека», МБУ «Дом культуры г.Покров», МБУ «Краеведческий музей г.Покрова», МБУ МЦИТ «Интеллект» имеют свои странички на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Город Покров» www.pokrovcity.ru. МБУ «Покровская детская библиотека» имеет также еще свой сайт www.pokrovbibclub.ru, ориентированный на детскую аудиторию. МБУ «Дом культуры г.Покров» имеет также страницу в социальной сети «В контакте», где размещает информацию о мероприятиях. О деятельности МБУ «Краеведческий музей г.Покрова» подавляющее большинство посетителей узнали из информации, размещенной в сети «Интернет». Во всех учреждениях созданы условия для работы персонала и посетителей, штаты укомплектованы профессиональными работниками. Результаты анкетирования и опросов положительные, в особенности оценка доброжелательности и компетентности работников. Учреждения расположены удобно для посетителей, имеют необходимое для оказания услуг оборудование. Учреждения оказывают широкий перечень услуг, способствующих культурному развитию личности. Все учреждения организуют различные массовые мероприятия. МБУ «Покровская городская библиотека» организовала клуб «Покровские вечера», проводятся презентации книг, музыкально-литературные вечера, выставки, внедряет электронный каталог. МБУ «Покровская детская библиотека» на высоком уровне организовала работу с начальным звеном покровских школ, внедряет электронный каталог. МБУ «Дом культуры г.Покров» является главным организатором общегородских культурно-массовых мероприятий. МБУ «Краеведческий музей г.Покрова» является популярным местом для экскурсантов, ежегодно организует краеведческую конференцию «Покровские чтения», издает информационные буклеты, сборники по итогам «Покровских чтений». МБУ МЦИТ «Интеллект» организует курсы компьютерной грамотности для взрослых и дошкольников, на базе учреждения создан зональный Центр военно-патриотического воспитания и подготовки граждан к военной службе Петушинского района. Вместе с тем, во всех учреждениях культуры требуется ремонт зданий, обеспечение доступности для инвалидов. Сопровождающий персонал для инвалидов имеется, с

посетителями-инвалидами работать могут. Но пандусы есть только у МБУ «Краеведческий музей г.Покрова» и МБУ «Покровская детская библиотека». МБУ «Покровская детская библиотека» имеет в фонде книги со шрифтом Брайля, проводит мероприятия специально для детей-инвалидов.

Решили:

1. В соответствии с приказом Министерства культуры РФ № 2542, на основании анализа информации, размещенной в сети «Интернет» и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, определить значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры:

Наименование учреждения	Наименование показателя					Количество баллов	Итоговая оценка
	Открытость и доступность информации и об организации и культуры	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации и культуры	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
МБУ «Покровская городская библиотека»:	26 из 30	42 из 50	20 из 20	20 из 20	36 из 40	144	90,06
МБУ «Покровская детская библиотека»	28 из 30	46 из 50	20 из 20	20 из 20	40 из 40	154	96,25
МБУ «Дом культуры г.Покров»	28 из 30	42 из 50	18 из 20	18 из 20	35 из 40	141	87,53
МБУ «Краеведческий музей г.Покрова»	27 из 30	41 из 50	20 из 20	20 из 20	39 из 40	147	91,87
МБУ МЦИТ «Интеллект»	25 из 30	36 из 50	17 из 20	17 из 20	35 из 40	130	79,8

2. Рекомендовать администрации г.Покров информацию по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры разместить на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), а также на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования «Город Покров».

Председатель общественного совета

Бойченко Л. В.

Члены общественного совета:

Ибрагимов Л. Х.

Ивашкин П. Г.

Суздальцева С. Н.

Тимофеева Н. А.