|  |
| --- |
| УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИКОПЕЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГАЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИПРИКАЗ № 43от 28.03.2014 г. |

О проведении мониторинга

«Удовлетворенность населения качеством

предоставляемых услуг в сфере культуры

и дополнительного образования»

Во исполнение приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 года № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» и реализации Постановления администрации Копейского городского округа от 19.08.2013 № 2505-п «Об утверждении планов мероприятий («дорожных карт») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры Копейского городского округа», «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы дополнительного образования детей Копейского городского округа»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственным управлению культуры администрации Копейского городского округа, проводить ежегодный, начиная с 2014 года, мониторинг по проблеме удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых учреждениями культуры и дополнительного образования. Период проведения опроса – апрель, май.

2. Утвердить единую методику в рамках проведения опроса «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» (прилагаются).

3. Полученные результаты опроса населения обработать, составить сводную форму и представить в управление культуры не позднее 1 июня года, в котором проводился опрос.

 4. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника управления культуры Н.В. Белоусову.

Начальник управления культуры

администрации Л.Н.Марчук

С приказом ознакомлены:

Н.В. Белоусова

Ю.С. Сметанина

Т.Е. Саблина

А.А. Поблагуева

И.И. Назарова

Д.Ю. Жуков

Е.И. Бернс

И.В.Черныш

И.В. Смольянова

Л.И. Маргарян

Н.Н. Фастовская

М.А. Афонькина

Е.Л. Кучина

Приложение к приказу

управления культуры

от 28.03.2014 № 43

МЕТОДИКА

проведения опроса в рамках мониторинга

«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг

в сфере культуры и дополнительного образования»

Опрос населения Копейского городского округа проводится с помощью:

анкеты № 1 – для участников клубных формирований домов культуры,

анкеты № 2 – для посетителей мероприятий домов культуры

анкеты № 3 – для библиотек,

анкеты № 4 – для музея,

анкеты № 5 – для школ дополнительного образования (прилагаются).

Выборка респондентов – случайная. Количество респондентов определяется следующим образом:

Для домов культуры (по совокупности):

- Не менее 0,1% от количества посетителей мероприятий, проводимых ДК, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

- Не менее 3% от количества участников клубных формирований, указанных в пункте 2 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для библиотеки:

- Не менее 0,5% от количества читателей, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для музея:

- Не менее 0,4% от количества посетителей музея, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для школ дополнительного образования:

- Не менее 10% от количества учащихся, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для проведения опроса необходимо:

- размножить анкеты;

- опросить респондентов, соблюдая правило анонимности;

- подвести итоги, посчитав полученные ответы по каждой позиции и составив таблицы.

ИНСТРУКЦИЯ

по применению методики проведения опроса

и оценке полученных результатов

К сводной форме прилагается пояснительная записка, в которой:

- указывается количество опрошенных респондентов,

- указываются наиболее часто встречающиеся варианты ответов респондентов на те вопросы, на которые необходимо было предложить свой вариант ответа.

Показатели в таблицах должны быть сведены в процентах к числу опрошенных, показатели указываются в целых единицах.

По результатам ответов на вопросы анкет:

анкета № 1: вопросы: 2, 4, 6, 11

анкета № 2: вопрос 1, 6

анкета № 3: вопрос 4

анкета № 4: вопрос 7

анкета № 5: вопрос 10, 12

определяется средневзвешенный коэффициент распределения отдельно по каждому вопросу. По формуле:

К = [(А х 1) + (B х 0.5) + (С х -1)] : 100

Где:

A - процент респондентов, указавших позицию 1 в таблице вопроса

B - процент респондентов, указавших позицию 2 в таблице вопроса

C - процент респондентов, указавших позицию 3 в таблице вопроса

Разброс полученных коэффициентов теоретически возможен в пределах от +1 до -1

Таблица соответствия полученных средневзвешенных коэффициентов оценке степени удовлетворенности

 (устанавливается экспертным путем)

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента | Оценка |
| 1 – 0,5 | Высокая |
| 0,4 – 0 | Средняя |
| 0 – (-0,5) | Низкая |
| (-0,6) – (-1) | Крайне низкая |

По результатам опроса в учреждении разрабатывается План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры (дополнительного образования)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Анкета 1

Уважаемые копейчане!

Управление культуры администрации Копейского городского округа проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

# Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

1. опрос анонимный
2. индивидуальные результаты не интерпретируются и не разглашаются

**1. Являетесь ли Вы (Ваш ребенок) участником клубного формирования, коллектива самодеятельного народного творчества:**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**2. Если Вы (Ваш ребенок) на протяжении 2013-2014 года являлись участником клубного формирования, коллектива самодеятельного народного творчества, то в какой мере Вы остались удовлетворены их деятельностью?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. В полной мере | 2. Частично | 3. Не удовлетворён |
|  |  |  |

**3. Если Вы удовлетворены не в полной мере, то, что именно Вас не устраивает?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток информации об их работе |  | Плохое техническое оснащение |
|  | Высокая стоимость занятий |  | Ветхость и неприспособленность помещений |
|  | Значительные затраты времени на дорогу |  | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве работы |
|  | Некомфортные условия занятий |  | Невозможность практически реализовать полученные навыки  |
|  | Неквалифицированные работники  |  | Другое (укажите) |
|  | Неудобный график работы  |

**4. Удовлетворены ли Вы разнообразием представленных в Доме культуры направлений деятельности коллективов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. В полной мере
 | 1. Частично
 | 3. Не удовлетворён |
|  |  |  |
| Да | Нет |
|  |  |

**5. Если нет, то какие, на Ваш взгляд, направления деятельности коллективов необходимо ввести в Доме культуры:**

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

**6. Если Вам (Вашим детям) приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен |
| Вечера отдыха |  |  |  |
| Танцевальные вечера |  |  |  |
| Тематические вечера |  |  |  |
| Балы |  |  |  |
| Концерты художественной самодеятельности |  |  |  |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов |  |  |  |
| Выставки |  |  |  |
| Массовые гуляния |  |  |  |
| Фестивали  |  |  |  |
| Дискотеки |  |  |  |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы  |  |  |  |

**7. Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток информации о мероприятии |  | Невежливость, грубость персонала |
|  | Высокая стоимость участия в мероприятии |  | Плохое техническое оснащение |
|  | Удаленность места проведения мероприятия от дома |  | Ветхость и неприспособленность помещений |
|  | Некомфортные условия |  | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
|  | Неинтересное содержание мероприятия |  | Другое (укажите) |

**8. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**9. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток свободного времени  |  | Режим работы учреждения  |
|  | Усталость после работы |  | Недостатки в работе учреждения |
|  | Состояние здоровья |  | Недостаток информации об учреждении |
|  | Отдаленность Дома культуры от дома |  | Затрудняюсь ответить |

**10. Если Вы отметили в пункте 9 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**11. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) |  |  |  |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) |  |  |  |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме |  |  |  |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры |  |  |  |
| 5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) |  |  |  |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры |  |  |  |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры |  |  |  |
| 8. Услуги Дома культуры (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) |  |  |  |

**12. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 14-18 лет |  | 30-39 лет |  | 50-59 лет |
|  | 19-29 лет |  | 40-49 лет |  | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Центр |
|  | Поселок (укажите) |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Учащийся, студент |
|  | Рабочий |
|  | Служащий |
|  | Предприниматель |
|  | Домохозяйка |
|  | Временно неработающий |
|  | Пенсионер |
|  | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

**Благодарим Вас за участие в мониторинге!**

Анкета 2

Уважаемые копейчане!

Управление культуры администрации Копейского городского округа проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

# Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

1. опрос анонимный
2. индивидуальные результаты не интерпретируются и не разглашаются

**1. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3.Не удовлетворен |
| Вечера отдыха |  |  |  |
| Танцевальные вечера |  |  |  |
| Тематические вечера |  |  |  |
| Балы |  |  |  |
| Концерты художественной самодеятельности |  |  |  |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов |  |  |  |
| Выставки |  |  |  |
| Массовые гуляния |  |  |  |
| Фестивали  |  |  |  |
| Дискотеки |  |  |  |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы  |  |  |  |

**2. Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток информации о мероприятии |  | Невежливость, грубость персонала |
|  | Высокая стоимость участия в мероприятии |  | Плохое техническое оснащение |
|  | Удаленность места проведения мероприятия от дома |  | Ветхость и неприспособленность помещений |
|  | Некомфортные условия |  | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
|  | Неинтересное содержание мероприятия |  | Другое (укажите) |

**3. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**4. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток свободного времени  |  | Режим работы учреждения  |
|  | Усталость после работы |  | Недостатки в работе учреждения |
|  | Состояние здоровья |  | Недостаток информации об учреждении |
|  | Отдаленность Дома культуры от дома |  | Затрудняюсь ответить |

**5. Если Вы отметили в пункте 4 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)**

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

**6. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частич-но | 3. Не удовлетворен |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) |  |  |  |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) |  |  |  |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме |  |  |  |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры |  |  |  |
| 5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) |  |  |  |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры |  |  |  |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры |  |  |  |
| 8. Услуги Дома культуры (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) |  |  |  |

**7. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 14-18 лет |  | 30-39 лет |  | 50-59 лет |
|  | 19-29 лет |  | 40-49 лет |  | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Центр  |
|  | Поселок (укажите) |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Учащийся, студент |
|  | Рабочий |
|  | Служащий |
|  | Предприниматель |
|  | Домохозяйка |
|  | Временно неработающий |
|  | Пенсионер |
|  | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

**Благодарим Вас за участие в мониторинге!**

Анкета 3

Уважаемые копейчане!

Управление культуры администрации Копейского городского округа проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

# Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

1. опрос анонимный
2. индивидуальные результаты не интерпретируются и не разглашаются
3. **Как часто Вы посещаете городские библиотеки, мероприятия, проводимые городскими библиотеками:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Несколько раз в неделю |
|  | Несколько раз в месяц |
|  | Несколько раз в год |

**2. Что Вам мешает чаще посещать библиотеку?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Недостаток свободного времени  |  | Режим работы учреждения  |
|  | Усталость после работы |  | Недостатки в работе учреждения |
|  | Состояние здоровья |  | Недостаток информации об учреждении |
|  | Отдаленность от дома |  | Затрудняюсь ответить |

**3. Если Вы отметили в пункте 2 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать городские библиотеки)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Удовлетворены ли вы работой городских библиотек:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен |
| 1. Книжный фонд (разнообразие, обновляемость, наполняемость)
 |  |  |  |
| 1. Фонд периодических изданий
 |  |  |  |
| 1. Качество обслуживания
 |  |  |  |
| 1. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)
 |  |  |  |
| 1. Условия доступа в библиотеку (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.)
 |  |  |  |
| 1. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)
 |  |  |  |
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме
 |  |  |  |
| 1. Техническое оснащение библиотеки
 |  |  |  |
| 1. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)
 |  |  |  |
| 1. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры
 |  |  |  |
| 1. Услуги библиотек (разнообразие выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)
 |  |  |  |

**5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 14-18 лет |  | 30-39 лет |  | 50-59 лет |
|  | 19-29 лет |  | 40-49 лет |  | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Центр |
|  | Поселок (укажите) |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Учащийся, студент |
|  | Рабочий |
|  | Служащий |
|  | Предприниматель |
|  | Домохозяйка |
|  | Временно неработающий |
|  | Пенсионер |
|  | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

**Благодарим Вас за участие в мониторинге!**

Анкета 4

Уважаемые копейчане!

Управление культуры администрации Копейского городского округа проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

# Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

1. опрос анонимный
2. индивидуальные результаты не интерпретируются и не разглашаются
3. **Как часто Вы посещаете Краеведческий музей?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Впервые |
|  | Часто |
|  | Иногда |
|  | Редко |

1. **Цель посещения музея:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Показать музей ребенку |
|  | Занять свободное время |
|  | Получение знаний |
|  | Другое (укажите) |

1. **Посещали ли Вы мероприятия музея?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

1. **Как Вы узнаете о выставках, мероприятиях музея?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Телевидение |  | От друзей и знакомых |
|  | Листовки |  | Интернет |
|  | Афиши, плакаты |  | Затрудняюсь ответить |

1. **Какие темы необходимо раскрыть в выставках, лекциях, мероприятиях музея?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Удовлетворены ли Вы работой музея:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен |
| 1. Выставочный фонд (разнообразие, наполняемость)
 |  |  |  |
| 1. Качество обслуживания
 |  |  |  |
| 1. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)
 |  |  |  |
| 1. Условия доступа в музей (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.)
 |  |  |  |
| 1. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура музея)
 |  |  |  |
| 1. Открытость и доступность информации о музее, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме
 |  |  |  |
| 1. Техническое оснащение музея
 |  |  |  |
| 1. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)
 |  |  |  |
| 1. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы музея
 |  |  |  |
| 1. Услуги музея (разнообразие выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)
 |  |  |  |
| 1. Стоимость услуг, предоставляемых музеем
 |  |  |  |

**7. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 14-18 лет |  | 30-39 лет |  | 50-59 лет |
|  | 19-29 лет |  | 40-49 лет |  | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Центр  |
|  | Поселок (укажите) |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Учащийся, студент |
|  | Рабочий |
|  | Служащий |
|  | Предприниматель |
|  | Домохозяйка |
|  | Временно неработающий |
|  | Пенсионер |
|  | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

**Благодарим Вас за участие в мониторинге!**

Анкета 5

Уважаемые копейчане!

Управление культуры администрации Копейского городского округа проводит социологический опрос жителей Копейска, посещающих муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей. Нас интересует, как Вы оцениваете качество предоставления услуг в данном образовательном учреждении.

Правила заполнения анкеты. Внимательно прочитайте вопросы и обведите тот вариант ответа, который больше всего соответствует Вашему мнению. Если в предложенном списке нет подходящего ответа, напишите свой вариант. Опрос является анонимным, результаты исследования будут использованы только в обобщенном виде.

*Просим Вас указать некоторые сведения о себе и Вашем ребёнке*

1. **Ваш пол:** 1. Мужской; 2. Женский
2. **Ваш возраст** (лет)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 19 - 29  | 30 - 39 | 40 - 49 | 50 - 59 |  60 и старше |
|  |  |  |  |  |

1. **Образование:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальное, неполное среднее | Среднее | Среднее специальное | Незаконченное высшее | Высшее |
|  |  |  |  |  |

1. **Место жительства:**
2. Центр
3. Поселок *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. **Визитная карточка ребёнка посещающего учреждение:**
5. Возраст ребенка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Сколько лет занимается в данном учреждении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Как вы считаете, Ваш ребенок посещает занятия:
8. с желанием
9. без желания
10. затрудняюсь ответить
11. Выбрал инструмент:
12. сам
13. с помощью родителей, бабушки, дедушки
14. другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
15. Занимался ли Ваш ребёнок ранее в другой школе искусств, музыкальной школе?
16. да
17. нет
18. Почему сменили учреждение?
19. в связи со сменой местожительства
20. сменил место работы любимый преподаватель
21. в новой школе лучше условия для обучения (пояснить) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
22. другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
23. **Считаете ли Вы, что посещение данного учреждения способствует:**
24. Развитию гармоничной личности
25. Созданию условий для самореализации
26. Личностному и творческому развитию
27. Другое
28. Затрудняюсь ответить
29. **Как Вы считаете, на какую из перечисленных ниже задач ориентированы детские школы искусств, музыкальные школы (Можно отметить любое количество позиций)**

1. На основные знания по специальным предметам

2. На формирование общей культуры, кругозора учащихся

3. На подготовку к осознанному профессиональному выбору

4. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Можете ли Вы в настоящий момент сказать, что Ваш ребёнок после окончания школы продолжит профессиональное образование?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

1. **Поддержите ли Вы выбор Вашего ребёнка стать профессиональным музыкантом?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

1. **Оцените, пожалуйста, в какой мере Вы удовлетворены качеством предоставляемых данным образовательным учреждением услуг** *(Сделайте, пожалуйста, отметки в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Удовлет-ворен | 2.Частично удовлетво-рен | 3.Не удовлет-ворен |
| **Состояние материально-технической базы образовательного учреждения** |
| 1. Учебными кабинетами *(наличием оборудования, комфортностью, наличием технических средств, наглядных пособий)* |  |  |  |
| 2. Рекреацией, фойе, туалетами |  |  |  |
| 3. Дворовой территорией учреждения *(ограждение, озеленение)* |  |  |  |
| 4. Условиями обеспечения безопасности, охраны жизни |  |  |  |
| **Работа педагогических кадров** |
| 5. Качеством выполнения должностных обязанностей педагогами |  |  |  |
| 6. Уважительным и корректным отношением сотрудников учреждения к посетителям *(вежливость, внимание, соблюдение педагогического такта всеми работниками учреждения)* |  |  |  |
| 7. Внешним видом сотрудников учреждения |  |  |  |
| 8. Компетентностью и уровнем профессионализма педагогов |  |  |  |
| **Открытость системы образования** |
| 9. Доступностью информации об учреждении*(устав, лицензия, публичный отчет директора учреждения, наличие стенда, справочной информации, буклетов и других рекламных материалов)* |  |  |  |
| 10. Репутацией учреждения среди населения |  |  |  |
| 11. Выполнением учреждением принятых обязательств *(реализация в полном объеме учебного плана и учебных программ)* |  |  |  |
| 12. Доступностью административного и педагогического персонала |  |  |  |
| 13. Вниманием к Вашим проблемам, результативностью принятых решений |  |  |  |
| 14. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону |  |  |  |
| 15. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернет |  |  |  |
| **Организация работы** |
| 16. Предоставлением образовательных услуг *(возможность их выбора)* |  |  |  |
| 17. Оформлением помещения  |  |  |  |
| 18. Чистотой в помещениях учреждения |  |  |  |
| 19. Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений |  |  |  |
| 20. Удобством мест ожидания |  |  |  |
| 21. Качеством проведения открытых мероприятий |  |  |  |
| 22. Работой, направленной на профилактику преступности, наркомании, курения, алкоголизма |  |  |  |
| 23. Режимом работы учреждения |  |  |  |
| 24. Возможностью участия родителей в проведении мероприятий |  |  |  |

1. **Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?**

1. Улучшилась

2. Скорее улучшилась

3. Осталась на прежнем уровне

4. Скорее ухудшилась

5. Ухудшилась

6. Затрудняюсь ответить

1. **В какой мере Вы удовлетворены обучением ребенка в данном учреждении?**

1. Полностью удовлетворен

2. Частично удовлетворен

3. Не удовлетворен

1. **Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?**

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

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

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

1. **Какие направления следует развивать в деятельности учреждений дополнительного образования в будущем?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Опрос полностью анонимен, результаты будут использоваться только в обобщенном виде, но работа сотрудника будет проверяться (на самом ли деле сотрудник проводил опрос в учреждении). Укажите, пожалуйста, Ваш телефон для связи с Вами. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**Благодарим Вас за участие в мониторинге!**