ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 25 апреля 2012 г. № 206

О ПОРЯДКЕ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВА

И КИНЕМАТОГРАФИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

В целях получения оперативной информации о качестве услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии Краснодарского края населению и муниципальным учреждениям отрасли приказываю:

1. Утвердить порядок изучения мнения о качестве оказания услуг государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии Краснодарского края (прилагается).

2. Руководителям подведомственных департаменту культуры Краснодарского края государственных учреждений отрасли руководствоваться данным порядком при изучении общественного мнения о качестве предоставляемых услуг.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя руководителя департамента культуры Л.Ю. Булгакову.

Руководитель департамента

Н.Г.ПУГАЧЕВА

Приложение

Утвержден

приказом

департамента культуры

Краснодарского края

от 25 апреля 2012 г. № 206

ПОРЯДОК

ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВА

И КИНЕМАТОГРАФИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

В связи с необходимостью использования локальных методик изучения общественного мнения о качестве предоставляемых государственным учреждением культуры, искусства и кинематографии услуг, принятия действенных мер по удовлетворению потребностей населения и муниципальных учреждений отрасли руководитель государственного учреждения организует данную работу с учетом следующих организационных и методических компонентов.

1. Информация о предоставляемых услугах, включающая:

- перечень предоставляемых услуг;

- государственное задание по предоставлению услуг;

- стандарты качества предоставляемых услуг.

2. Источником получения информации об оценке качества предоставляемых услуг являются:

- опрос посетителей учреждения;

- экспертный опрос;

- анализ статистических данных за определенный период;

- анализ публикаций и выступлений в средствах массовой информации;

- анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в книге отзывов;

- анализ поступивших письменных обращений.

3. Сбором и обработкой информации занимается лицо или группа лиц, назначенных руководителем государственного учреждения.

4. Периодичность проведения изучения общественного мнения - не реже одного раза в год.

5. При анкетном опросе (анкета прилагается) используются как индивидуальное анкетирование, так и публикация опросных листов в печатных изданиях.

6. Экспертный опрос предусматривает изучение мнения наиболее компетентных посетителей государственного учреждения.

7. Материалы по изучению общественного мнения о качестве предоставления государственных услуг анализируются руководителем государственного учреждения и используются в его деятельности по повышению качества предоставляемых услуг.

8. Обобщенная информация об итогах изучения общественного мнения о качестве предоставления услуг государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии предоставляется в департамент культуры Краснодарского края до 15 января года, следующего за отчетным.

Начальник управления

культурно-досуговой деятельности

и кинематографии департамента

культуры Краснодарского края

В.А.СЕМИХАТСКИЙ

АНКЕТА ПОСЕТИТЕЛЯ

 код

 ┌──────┐

 │ │

 └──────┘

 Ваше мнение о деятельности нашего учреждения

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (заполняется организатором опроса)

1. В какой мере Вы удовлетворены работой нашего учреждения в целом?

(необходимо выбрать только один вариант ответа)

 1. Полностью удовлетворен(а)

 2. В основном удовлетворен(а)

 3. В основном не удовлетворен(а)

 4. Полностью не удовлетворен(а)

2. Назовите, пожалуйста, то мероприятие (те мероприятия) нашего учреждения,

которое(ые) лично Вам понравились больше всего:

(перечислите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

3. Какие услуги, предоставляемые нашим учреждением, для Вас наиболее

полезны (востребованы)?

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

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

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

4. Каких услуг в нашем учреждении лично Вам недостает? (напишите конкретно)

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

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

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

5. Как часто Вы посещаете наше учреждение?

(необходимо выбрать только один вариант ответа)

 1. Почти каждый день

 2. Примерно один раз в неделю

 3. Два - три раза в месяц

 4. Два - три раза в год

6. Ваш пол:

 1. Мужской

 2. Женский

7. Ваш возраст \_\_\_\_ лет

 Благодарим за Ваши ответы!