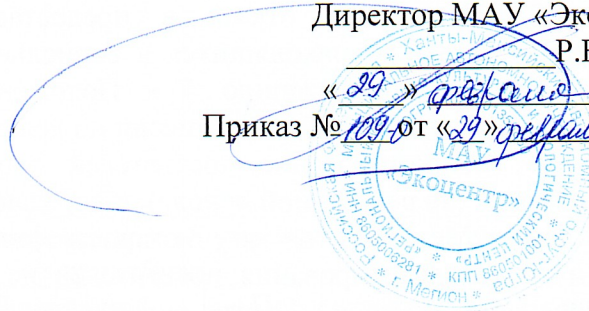




МАУ «Региональный историко-культурный и экологический центр»
(Экоцентр)

Рассмотрено на
Научно - методическом совете
Протокол № 04
от «29» февраля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУ «Экоцентр»
Р.Б. Галив
«29» февраля 2024 г.
Приказ № 109-р от «29» февраля 2024 г.



ФОРМА
анкет для посетителей
МАУ «Региональный историко-культурный и экологический центр»
(Экоцентр)

Составитель
Гаврилова А.В., ученый секретарь
МАУ «Экоцентр»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет цели, требования, предмет, периодичность и порядок проведения анкетирования посетителей МАУ «Региональный историко-культурный и экологический центр» (далее – Учреждение).

1.2 Анкетирование проводится с целью мониторинга степени удовлетворенности посетителей услугами, предоставляемыми Учреждением (приложения 1, 2 к Положению), а также идентификации категорий граждан, принявших участие в мероприятиях Учреждения (посетители с ограниченными возможностями здоровья, несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении, многодетные семьи и др.) (приложение 3 к Положению).

1.3 В случае отказа в предоставлении информации о персональных данных несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении необходимо предоставить форму, согласно приложению 4 к Положению. Она передается в отдел по обеспечению деятельности муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних.

1.4 Анкетирование посетителей проводят специалисты, осуществляющие работу с посетителями (на регулярной основе), и передают в Научно-методический отдел Учреждения.

1.5 Методист по научно-просветительской деятельности Учреждения осуществляет сбор и анализ анкетирования посетителей не реже 1 раза в квартал и предоставляет данные руководящему составу. Итоги анкетирования учитываются при принятии управленческих решений по проблемам качества предоставляемых услуг.

1.6 Данные, полученные в ходе анкетирования, могут публиковаться с разрешения руководства Учреждения с соблюдением условия анонимности. Исключения составляют случаи, предусмотренные программой исследования, о чем респондентов должны заранее ставить в известность.

2. Делопроизводство

2.1 Результаты анкетирования посетителей хранятся 5 лет, согласно утвержденной номенклатуре дел, в научно-методическом отделе (архиве).

2.2 Изменения и дополнения в настоящее Положение имеют право вносить члены Научно-методического совета и Директор Учреждения.

2.3 Срок действия данного документа не ограничен. Документ действует до принятия нового.

Приложение 1 к Положению
о прослушивании сотрудников
МАУ «Региональный историко-культурный
и экологический центр» (Экоцентр)

Анкета

Уважаемые друзья! Данная анкета поможет нам выяснить степень удовлетворенности посетителей деятельностью МАУ «Экоцентр» и создания условий для более интересного и приятного посещения. Ваше участие является очень ценным и важным для нас!

1. Откуда Вы узнали о нас?

1. СМИ
2. Интернет
3. Наружная реклама
4. Друзья, знакомые
5. Другое, напишите, пожалуйста _____

2. Достаточно ли, по Вашему мнению, информации об учреждении в следующих источниках?
Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы

Источник информации	Достаточно	В основном достаточно	Недостаточно	Не пользуюсь этим источником
В СМИ				
В Интернете				
В наружной рекламе				

3. Удобно ли Вам добираться до нас?

1. Да
2. Нет

4. Если неудобно, то почему?

1. Отсутствует общественный транспорт
2. Плохие дороги
3. Отсутствуют дорожные указатели
4. Другое, напишите, пожалуйста _____

5. Какие элементы инфраструктуры учреждения нуждаются, на Ваш взгляд, в улучшении?

1. Автостоянка
2. Удобство подъезда и подхода
3. Места для отдыха

6. Какие дополнительные услуги Вы бы хотели получить у нас?

1. Экскурсия с аудиогидом
2. Повышение информационной доступности через установку информационно-справочных киосков

7. Оцените, пожалуйста, комфортность посещения учреждения по следующим параметрам:
Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы

Параметры	Оценка		
	Хорошо	Средне	Плохо
Гостеприимство, вежливость сотрудников			
Освещение			
Температура воздуха в залах			
Благоустроенность территории			
Чистота помещений			
Удобство ориентирования на территории учреждения, в т.ч. в экспозиции (выставке)			

8. Удовлетворены ли Вы следующими сторонами экспозиции (выставки)? *Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы*

Стороны экспозиции	Удовлетворён	В чём-то удовлетворён, а в чём-то нет	Не удовлетворён
Информативность			
Привлекательность			
Доступность для понимания			
Удобство размещения экспонатов для осмотра			
Пояснительные тексты			
Разнообразие экспозиции (выставки)			

9. Как вы осматривали экспозицию (выставку)?

1. Самостоятельно
2. С экскурсией

10. Если Вы осматривали с экскурсией, понравилось ли Вам экскурсионное обслуживание?

1. Понравилось
2. В основном понравилось
3. В основном не понравилось
4. Не понравилось

11. Если Вы осматривали самостоятельно, достаточно ли Вам было информации об экспозиции?

1. Достаточно
2. Скорее достаточно
3. Скорее недостаточно
4. Недостаточно

12. Как Вы оцениваете качество предоставленной услуги. *(Обведите балл по каждой позиции)*

	1	2	3	4	5
Экскурсия					
Мастер-класс					
Тематическое занятие					
Лекция					
Культурно-досуговое мероприятие					

13. В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

Пол.

1. мужской
2. женский

Возраст _____ лет.

Ваше основное занятие _____

14. Будете ли Вы рекомендовать наши мероприятия своим друзьям, знакомым, родственникам?

1. Да
2. Нет

15. Ваше пожелание нам _____

Если у Вас появилось желание получить информацию о праздниках, выставках и иных мероприятиях, проходящих в нашем учреждении. Просим указать адрес электронной почты _____

Спасибо за внимание!

Опросный лист

**об удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг
учреждениями культуры городского округа город Мегион**

Уважаемый участник опроса!

Просим Вас ответить на несколько вопросов, выбирая варианты ответов (оценок). о качестве предоставления услуги. Заполнение анкеты займет у Вас не более пяти минут.

Ваше мнение очень важно для нас. Учет общественного мнения поможет повысить качество предоставляемых услуг.

Мы гарантируем конфиденциальность полученной информации.

1. На сколько удовлетворяет Вас график работы учреждения предоставляющего муниципальную услугу?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> полностью удовлетворен | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| <input type="checkbox"/> отчасти удовлетворен | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| <input type="checkbox"/> полностью не удовлетворен | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить |

2. Как Вы оцениваете материально-техническую базу учреждения*?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> отлично | <input type="checkbox"/> хорошо |
| <input type="checkbox"/> удовлетворительно | <input type="checkbox"/> неудовлетворительно |
| <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить | |

Чего по вашему мнению не хватает в учреждении по части материально-технической базы:

3. Устраивает ли Вас график работы учреждения учреждения*?

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> устраивает | <input type="checkbox"/> не устраивает |
|-------------------------------------|--|

4. Достаточно ли Вам справочной информации об оказываемых учреждением услугах?

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> да | <input type="checkbox"/> нет |
|-----------------------------|------------------------------|

В случае если Вы ответили «нет», укажите, пожалуйста, какой информации было недостаточно для получения муниципальной услуги:

5. Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием со специалистом на личном приеме при получении муниципальной услуги?

да *нет*

В случае если Вы ответили «Нет», укажите, пожалуйста, по каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием со специалистом:

- некорректное поведение специалиста*
- невнимательное отношение*
- не получил(а) ответов на интересующие вопросы*

другое:

6. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления муниципальных услуг в учреждении?

удовлетворен (а) *не удовлетворен (а)*

В случае если Вы ответили «не удовлетворен (а)», укажите, пожалуйста, по какой причине вы не удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг:

7. Взымали ли с Вас дополнительную оплату за предоставление муниципальных услуг?

да *нет*

8. Ваши пожелания по улучшению качества предоставления муниципальных услуг и работе учреждения:

Спасибо за уделенное время, данный опрос может нам стать лучше!

АНКЕТА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Мероприятие _____

ФИО _____

Наименование учреждения _____

Класс/группа _____

Кол-во посетителей _____

Взрослые (количество) _____

ОВЗ (количество, возраст) _____

КДН(СОП) (ФИО) _____

Иностранные граждане (количество) _____

Иногородные (количество) _____

Многодетные семьи (количество человек) _____

Провел _____

Дата _____

**ОТКАЗ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ
О ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____,
(ФИО руководителя/сопровождающего)

находясь в должности _____,
учреждения _____

не даю согласие на предоставление персональных данных (а именно ФИО) несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении, несовершеннолетних из семей, находящихся в социально опасном положении, принявших участие в мероприятии, проведенном МАУ «Региональный историко-культурный и экологический центр».

Дата _____ / _____
(подпись) (расшифровка)

Контактный телефон _____