

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



К.Н. Кириков

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О  
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ДОНСКОЙ ТЕАТР ДРАМЫ И КОМЕДИИ  
ИМ. В.Ф. КОМИССАРЖЕВСКОЙ» (КАЗАЧИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР)  
ГОРОДА НОВОЧЕРКАССКА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта  
канд. соц. наук

подпись

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель  
канд. соц. наук

подпись

Балезина Е.А.

Исполнитель  
специалист ИЦ

подпись

Шишкина Е.А.

**Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие  
в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году**

| <b>Наименование организации</b>                                                                                                                     | <b>Количество<br/>респондентов</b> | <b>Количество<br/>получателей<br/>услуг</b> | <b>Доля<br/>респондентов<sup>1</sup></b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| Муниципальное автономное учреждение культуры «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» (Казачий драматический театр) г. Новочеркаска | 600                                | 56300                                       | 1,07                                     |

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

**ПРОТОКОЛ**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**  
**УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» (Казачий драматический театр) г. Новочеркасск

Регион: Ростовская область

Адрес: 346430, г. Новочеркасск, пр. Платовский, 72

Ф.И.О. руководителя: Архипова Елена Владимировна

Контактный телефон: 8(8635)22-30-14

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

| №<br>п/п | Показатели                                                                                                                                                                                              | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                             | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                               |                                                                                                    | Результаты<br>расчета<br>показателей |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1        | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                     |                                                                                                    |                                      |
| 1.1.     | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:                                                                     | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                   | 100 баллов                           |
|          |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          | 10                                                                                                                                                  | 10                                                                                                 |                                      |
|          | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                    | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": |                                      |
|          | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | 13                                                                                                                                                  | 13                                                                                                 |                                      |



|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |              |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                                                                                                                                              | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:                | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |                                                                                                                                                                                                                 | 90 баллов    |
|      | - телефона;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - телефона;                                                                                                                                                         | 3 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |              |
|      | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - электронной почты;                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |              |
|      | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                                                                                                                                                                                   | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                 |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |              |
|      | - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                                                                                                                                                                                   | - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                 |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |              |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |                                                                                                                                                                     | Общее количество опрошенных:                                                                                                                                 | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: | 98,78 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | 590                                                                                                                                                          | 584                                                                                                                                                                                                             |              |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"      | 563                                                                                                                                                          | 555                                                                                                                                                                                                             |              |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 | 96,51 баллов |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |              |



|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                            |                                |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 2.1.                | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг                                                               | * Количество комфортных условий предоставления услуг:     |                                                                                                            | 100 баллов                     |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                       | 7 из 8 оцениваемых индикаторов                            |                                                                                                            |                                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                     |                                                           |                                                                                                            |                                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                   |                                                           |                                                                                                            |                                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;                                                               |                                                           |                                                                                                            |                                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - санитарное состояние помещений организации;                                                                            |                                                           |                                                                                                            |                                |
| 2.2.                | Время ожидания предоставления услуги.                                                                                                                                                                                                                                             | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | Показатель не оценивается для организаций культуры        |                                                                                                            |                                |
| 2.3.                | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                                                     | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг                                                              | Общее количество опрошенных:                              | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | 99,17 баллов                   |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          | 600                                                       | 595                                                                                                        |                                |
| Итого по критерию 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                            | 99,58 баллов                   |
| 3                   | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                            |                                |
| 3.1.                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                                                                                                                                                                             | 3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:                                      | Количество условий доступности организации для инвалидов: |                                                                                                            | 3 из 5 оцениваемых индикаторов |
|                     | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                                                                                                                                                                                   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                          |                                                           |                                                                                                            |                                |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                       |           |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                       | 60 баллов |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</li> </ul> | <p>3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</li> </ul> | <p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>3 из 6 оцениваемых индикаторов</p> | 60 баллов |



|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            |              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3.3.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                     | 88,89 баллов |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                   | 9                                               | 8                                                                                                          |              |
| Итого по критерию 3 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            | 68,67 баллов |
| 4                   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            |              |
|                     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры: | 99,17 баллов |
| 4.1.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 600                                             | 595                                                                                                        |              |
| 4.2.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                      | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию                                      | 600                                             | 596                                                                                                        |              |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            | 99,33 баллов |

|                                |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                   |                     |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 4.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 600                          | 596                                                               | 99,33 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4</b>     |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                   | <b>99,27 баллов</b> |
| <b>5</b>                       | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                   |                     |
|                                | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                     |
| 5.1.                           | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым                                                                                                                                                  | 600                          | 588                                                               | 98 баллов           |
| 5.2.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации;<br>- графиком работы организации                                                                                | 600                          | 582                                                               | 97 баллов           |
| 5.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры                                                                                                                                                                         | 600                          | 596                                                               | 99,33 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5</b>     |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                   | <b>98,47 баллов</b> |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                   | <b>92,5 баллов</b>  |



## **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- адреса сайтов структурных подразделений
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- адреса сайтов структурных подразделений
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

### **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)



**Предложения и замечания потребителей услуг муниципального  
автономного учреждения культуры «Донской театр драмы и комедии  
им. В.Ф. Комиссаржевской» (Казачий драматический театр)  
г. Новочеркасска Ростовской области**

## Анкета

### АНКЕТА

#### Получателей услуг

*Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.*

Укажите наименование Вашей организации: \_\_\_\_\_

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. Да

2. Нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет (переход к вопросу №6)

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет



**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. ☐ удовлетворен(а)

2. ☐ не удовлетворен(а)

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. ☐ удовлетворен(а)

2. ☐ не удовлетворен(а)

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

---

---

---

---

*Благодарим Вас за участие в опросе!*