

Протокол №2

заседания Общественного совета МР «Кулинский район» по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

26.11.2018г

с. Вачи

Присутствовали:

Председатель Общественного совета – Загидиев А.Б.

Заместитель председателя Общественного совета – Омаев К.Ш.

Секретарь – Курбанмагомедов Ч.Р.

Члены Общественного совета - Ахмедов Г.А., Махмудов Г.М.

Повестка дня:

Определение организации оператора для:

1. сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры на территории Кулинского района в 2018 году.
 - проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг (в сфере культуры);
 - представление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы (в сфере культуры) в общественный совет.
2. Заключение договора на выполнение тех или иных работ организацией оператором для целей проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры за 2018 год согласно технического задания.
3. Обсуждение технического задания на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере культуры в 2018 году.

По первому вопросу слушали:

Председателя Общественного совета Кулинского района – Загидиева А.Б, который сообщил присутствующим о том, что необходимо определить организацию оператора, который отвечает требованиям, предусмотренным для оператора и предложил на рассмотрение в качестве оператора МБУ «Редакция газеты «Звезда».

Выступили:

Члены Общественного совета: Омаев К.Ш., Курбанмагомедов Ч.Р., Ахмедов Г.А., Махмудов Г.М.

Решили:

1. Решили выбрать в качестве организации оператора МБУ «Редакция газеты «Звезда».

По второму вопросу слушали:

Заместителя председателя Общественного совета Омаева К.Ш., который сообщил о необходимости заключения договора с организацией оператором МБУ «Редакция газеты «Звезда»».

Выступили:

Ахмедов Г.А., Махмудов Г.М.

Решили:

Заклучить Договор с организацией оператором МБУ «Редакция газеты «Звезда» на выполнение работ согласно технического задания (приложение №1).

По третьему вопросу слушали:

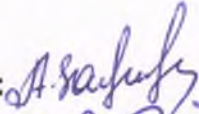
Председателя Общественного совета Загидиева А.Б., который сообщил присутствующим о том, что необходимо разработать техническое задания на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере культуры в 2018 году.

Выступили:

Ахмедов Г.А., Махмудов Г.М.

Решили:

Утвердить техническое задание на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере культуры в 2018 году (приложение №2).

Председатель:  Загидиев А.Б.

Протокол вел:  Курбанмагомедов Ч.Р.

Договор

безвозмездного оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры в 2018 году.

с. Вачи

«26» ноября 2018г.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, в лице Загидиева Абдулхалика Бадавиевича, председателя Общественного совета, действующего на основании положения об Общественном совете, именуемый в дальнейшем "Заказчик", с одной стороны, и МБУ «Редакция газеты «Звезда»» в лице Канчиева Абрека Ибрагимовича, главного редактора МБУ «Редакция газеты «Звезда»», действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем "Исполнитель", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по Техническому заданию (приложение «1») Заказчика безвозмездно оказать услуги по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории в МР «Кулинский район», для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (далее Общественный совет) независимой оценки качества в 2018 году (далее - услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.2. Исполнитель оказывает услуги лично.

1.3. Критериями качества предоставляемых Исполнителем услуг являются:

1.3.1. Проведение сбора, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями согласно плану проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере культуры утвержденный протоколом №1 заседания Общественного совета МР «Кулинский район»;

1.3.2. Подготовка проекта независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и проектов рейтингов оцениваемых организаций;
предоставление отчетов Заказчику.

1.4. Срок оказания услуги с момента подписания договора до «20» февраля 2019 года

2. Обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Предоставить Заказчику услуги надлежащего качества в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором.

2.1.2. Приступить к исполнению своих обязательств, принятых по настоящему Договору, с момента подписания настоящего договора.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Оказывать Исполнителю содействие для надлежащего исполнения обязанностей, в том числе предоставлять Исполнителю всю необходимую информацию и документацию, относящиеся к деятельности оказываемых услуг.

3. Ответственность сторон

3.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством России.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

4.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до 20 февраля 2019 года.

4.3. Настоящий договор может быть расторгнут в любой момент по инициативе любой из сторон. При этом инициативная сторона обязана направить другой стороне письменное уведомление о расторжении настоящего договора в срок не позднее чем за десять дней до такого расторжения.

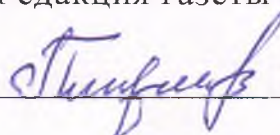
4.4. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются дополнительным соглашением, который будет являться неотъемлемой частью настоящего договора.

4.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

5. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель

Главный редактор МБУ
«Редакция газеты «Звезда»»

 Канчиев А.И.

Заказчик

Председатель
Общественного
совета

 Загидиев А.Б.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в 2018 году

1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее – оцениваемые организации), расположенными на территории Кулинского района Республики Дагестан, для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества в 2018 году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.2. Заказчик услуги: МР «Кулинский район».

1.3. Место оказания услуги: МР «Кулинский район».

1.4. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «20» февраля 2019 года.

2. Цель оказания услуги

2.1. Целью оказания услуги является формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов для проведения Общественным советом по проведению независимой оценки качества в 2018 году.

2.2. Объектом оценки являются 2 организации, оказывающая услуги в сфере культуры, расположенных на территории Республики Дагестан, в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2018 году.

3. Объем оказываемой услуги

Перечень оцениваемых организаций приведен в приложении №1 к настоящему техническому заданию.

В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;

2) подготовить проект независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, включая:

разработку методики проведения оценки, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций;

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность

организаций, анализ размещенной информации о деятельности оцениваемых организаций на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности оцениваемых организаций на информационных стендах в помещениях организаций, размещение в брошюрах, буклетах;

формирование проектов оценки качества предоставления социальных услуг и проектов рейтингов оцениваемых организаций;

предоставление отчетов Заказчику.

4. Требования к оказываемой услуге

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используются:

перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями (приложение №2).

4.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1) нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2) данные, размещенные на официальном сайте оцениваемой организации;

3) данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

4) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления и оцениваемых организаций;

5) результаты опроса (анкетирование):

получателей услуг;

работников организаций;

представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

4.4. Требования к методике проведения оценки качества

4.4.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего: порядок сбора информации, в том числе проведения опросов (анкетирование); методику анализа информации, в том числе описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии

обработки информации (при необходимости);
порядок формирования рейтингов организаций.

4.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

4.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Рособрнадзора от 29.05.2014г. №785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации".

4.4.4. К оценке качества оказания услуг оцениваемыми организациями привлекаются общественные и общественно-профессиональные организации, негосударственные, автономные некоммерческие организации, отдельные физические лица в качестве экспертов, специализирующихся на вопросах оценки качества в сфере образования.

4.5. Требования к результатам оценки качества

4.5.1. Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

а) образовательные организации:

1) обучающиеся и их родители (законные представители):

в целях выбора места обучения для себя и/или своих детей;

для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;

для оценки собственных возможностей продолжения обучения по тем или иным образовательным программам;

2) организации, осуществляющие образовательную деятельность, в целях:

оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;

оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и (или) иных заинтересованных организаций;

определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательной услуги;

3) заинтересованные организации:

для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.;

4) коллегиальные органы управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность:

в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.;

5) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов и т.д.;

4.5.2. Требования к форме представления результата

Результат представляется в форме отчетов, указанных в графе 3 таблицы 1.

5. Перечень работ

Заказчиком приводится перечень выполняемых работ.

Примерный перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов приведен в таблице 1.

Таблица 1 –Перечень работ в рамках оказания услуги в разрезе этапов

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
1	2	3	4
<p>Этап 1. Определение подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов рейтингов организаций</p>			
1.	<p>Анализ нормативной правовой базы, информации о деятельности оцениваемых организаций, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет».</p> <p>Определение: подходов к построению проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями и проектов их рейтингов; методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности оцениваемых организаций</p>	отчет по реализации этапа 1	
<p>Этап 2. Разработка методик сбора информации и построения рейтингов организаций</p>			
2.	<p>Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным видам оцениваемых организаций с учетом их специфики, форм для регистрации первичной информации, разработка анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Заказчиком</p>	<p>отчет по реализации этапа 2, включающий методику проведения полевого исследования по каждому методу и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опроса, формы фиксации и первичной обработки данных, методику рейтингования</p>	
3.	<p>Формирование параметров выборки для проведения опросов получателей услуги в сфере образования</p>		
4.	<p>Разработка методики построения проектов независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями с учетом специфики их деятельности и их рейтингов</p>		
<p>Этап 3. Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями</p>			
5.	<p>Проведение «полевого этапа» исследования деятельности организаций в сфере образования.</p>	отчет о проведении «полевого этапа», включающий первичные исследовательские	

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Срок представления отчетных материалов
		данные по всем обследованным организациям	
Этап 4. Анализ и подготовка проектов оценки качества предоставления социальных услуг оцениваемыми организациями, рейтингов организаций			
6.	Интерпретация полученных данных по результатам проведения «полевого этапа» исследования организации	аналитический отчет о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями;	
7.	Формирование проектов оценки качества предоставления услуг оцениваемыми организациями, с учетом специфики их деятельности, особенностей получателей услуг, и рейтингов оцениваемых организаций в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа	проекты независимой оценки качества оказания услуг, сформированные в соответствии с методикой формирования независимой оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями; проекты рейтингов оцениваемых организаций	

Приложение №1
к техническому заданию
на оказание услуги по сбору,
обобщению и анализу информации
для проведения Общественным
советом по проведению
независимой оценки качества
оказания услуг организациями
в 2018 году

**Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых
Общественным советом проводится независимая оценка качества оказания
услуг в 2018 году**

№ п/п	Вид организации	Наименование организации
1	Культура	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ""ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ""
2	Культура	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КУЛИНСКИЙ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ РАЙОННЫЙ КУЛЬТУРНО ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР"

Приложение №2
к техническому заданию
на оказание услуги по сбору,
обобщению и анализу информации
для проведения Общественным
советом по проведению
независимой оценки качества
оказания услуг организациями
в 2018 году

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Источник информации Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)		0-10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)		0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их		

	получения (0-50 баллов)	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0-10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0-10
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)	
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	0-10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)	
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	0-10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	0-10

Примерные варианты вопросов для включения в анкету оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает