



**Муниципальное образование Кондинский район
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
Администрация Кондинского района**

ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ

ПРИКАЗ

от 21 ноября 2025 года

№ 125-ОД

пгт. Междуреченский

Об утверждении Порядка изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры

В целях изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры, приказываю:

1. Утвердить Порядок изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры (приложение 1).

2. Утвердить форму опросного листа изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан работой учреждений культурно-досугового типа, музеев, библиотек (приложение 2).

3. Утвердить форму опросного листа изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан работой учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры (приложение 3).

4. Признать утратившими силу приказы:
управления культуры и молодежной политики администрации Кондинского района от 11 декабря 2012 года № 121-ОД «Об утверждении Положения о порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры, искусства и молодежной политики»;

отдела культуры администрации Кондинского района от 16 сентября 2025 года № 95-ОД «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Кондинского района об удовлетворенности услугами в сфере культуры»

5. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.

6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник отдела

А.В. Чернякова

**Порядок
изучения мнения жителей Кондинского района
об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и
учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры
(далее – Порядок)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры (далее – опрос) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг (работ) (далее – услуги), создания комфортных условий и равных возможностей для самореализации и раскрытия таланта жителей Кондинского района на базе учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры.

Порядок устанавливает процедуру опроса об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и учреждений дополнительного образования в сфере культуры (далее – учреждения).

1.2. Основными целями опроса являются:

выявление степени удовлетворенности граждан работой учреждений;
выявление степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых учреждениями услуг;
создание системы мониторинга качества и доступности услуг;
разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых услуг.

1.3. Проведение опроса осуществляется Отделом культуры администрации Кондинского района (далее – Отдел).

1.4. Опрос может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством, муниципальными учреждениями, либо учреждением, назначенным Отделом за организацию и проведение опроса.

1.5. Опрос осуществляется не реже одного раза в год.

**2. Порядок опроса жителей Кондинского района
об удовлетворенности граждан работой учреждений культуры и учреждений
дополнительного образования детей в сфере культуры**

2.1. Опрос может проводиться следующими способами:

1) личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист, либо заполнение получателем услуг опросного листа на бумажном носителе. Опросные листы на бумажном носителе предлагаются гражданам при обращении за получением услуги, а так же могут располагаться в свободном доступе в общественных местах (в помещениях учреждений).

2) опрос по телефону.

Опрос получателей услуг учреждений по каналам телефонной и сотовой связи в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист;

3) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- электронная почта

Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой опросного листа для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненного опросного листа по электронной почте.

- на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Кондинский район;

- на официальных сайтах учреждений.

2.2. Решение о проведении опроса принимается приказом Отдела.

2.3. Опрос проводится среди получателей муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающих на территории Кондинского района. Участие жителей Кондинского района в опросе является свободным и добровольным.

2.4. В опросном листе должно быть предусмотрено место для записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.5. Количество респондентов, достаточное для опроса населения должно составлять:

2.5.1. для учреждений культурно-досугового типа, музеев, библиотек:

Категории учреждений	Параметры	Количество респондентов
Малые учреждения	Количество получателей услуг в год менее 12 000	от 10 до 90 в год
Средние учреждения	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	от 90 до 150 в год
Крупные учреждения	Количество получателей услуг в год более 50 000	от 150 до 200 в год

К категории малых учреждений относятся:

1. Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый комплекс пгт.Луговой»
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский центр культуры «Шаим» п. Ушья
3. Филиал №1 муниципального казенного учреждения культуры «Сельский центр культуры «Шаим» п. Ушья - Сельский дом культуры п.Чантырья
4. Филиал № 2 муниципального казенного учреждения культуры «Сельский центр культуры «Шаим» п. Ушья - Сельский дом культуры п. Назарово
5. Филиал № 3 муниципального казенного учреждения культуры «Сельский центр культуры «Шаим» п. Ушья - Сельский дом культуры п. Мулымья
6. Муниципальное казенное учреждение «Сельский Дом культуры» сп. Шугур
7. Филиал муниципального казенного учреждения «Сельский центр культуры» с.Болчары – Сельский дом культуры с.Алтай
8. Филиал муниципального казенного учреждения культуры «Сельский центр культуры» п. Болчары – Сельский клуб д. Кама
9. Филиал муниципального казенного учреждения "Культурно-спортивный комплекс" п.Ягодный, «Сельский Клуб» п.Дальний
10. Обособленное подразделение: муниципального казенного учреждения «Культурно-досуговый центр городского поселения Мортка» в с.Ямки

11. Обособленное подразделение: муниципального казенного учреждения «Культурно-досуговый центр городского поселения Мортка» в д.Юмас
12. Отдел культурно-массовой работы МУК "Районный Дворец культуры и искусств "Конда".

К категории средних учреждений относятся:

1. Муниципальное казенное учреждение "Культурно-досуговое объединение "Созвездие Конды" пгт. Кондинское
2. Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и молодёжи «Камертон» пгт. Куминский
3. Муниципальное казенное учреждение «Сельский центр культуры» с. Болчары
4. Муниципальное казенное учреждение «Культурно – спортивный комплекс» п. Ягодный
5. Муниципальное учреждение культуры «Половинкинский сельский Дом культуры» п. Половинка
6. Филиал муниципального казенного учреждения "Культурно-спортивный комплекс" п.Ягодный, «Сельский Дом Культуры» п.Леуши
7. Филиал муниципального казенного учреждения "Культурно-спортивный комплекс" п.Ягодный, «Сельский Дом Культуры» п. Лиственнический
8. Муниципальное учреждение культуры «Районный Учинский историко-этнографический музей» имени Анатолия Николаевича Хомякова
9. Муниципальное учреждение культуры «Кондинский краеведческий музей имени Нины Степановны Цехновой».

К категории крупных учреждений относятся:

1. Муниципальное учреждение культуры "Районный Дворец культуры и искусств "Конда"
2. Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр городского поселения Мортка»
3. Муниципальное учреждение культуры «Кондинская Межпоселенческая централизованная библиотечная система».

2.5.2. для учреждений дополнительного образования в сфере культуры:

Категории учреждений	Наименование учреждения	Количество респондентов
Малое учреждение	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» городского поселения Кондинское имени Александра Васильевича Красова	от 10 до 90 в год
Крупное учреждение	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» пгт.Междуреченский	от 90 до 150 в год

2.6. Поступившие в результате опроса замечания, предложения, жалобы рассматриваются Отделом, анализируются и принимаются меры по улучшению работы учреждений и качества предоставления муниципальных услуг.

2.7. По результатам проведенного опроса Отдел составляет сводный отчет, содержащий итоги изучения мнения жителей и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Итоги опроса размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления Кондинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Порядок подведения результатов опроса

3.1. При подведении итоговых результатов опроса учитываются 4 критерия: критерий открытости и доступности информации об учреждении критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения

критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения

критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.

3.2. Итоги опроса подсчитываются отдельно по типам:

культурно-досуговые учреждения

музеи

библиотеки

учреждения дополнительного образования детей (ДШИ, ДМШ).

3.3. Расчетная оценка удовлетворенности жителей по итогам проведения опроса рассчитывается следующим способом:

3.3.1. подсчитывается количество респондентов с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить», «имеется», «не имеется», «готов», «не готов» по каждому критерию отдельно по следующей формуле:

$$РОО = \frac{УП+И+Г+(СУ*0,75)+(ЗО*0,3)}{УП+СУ+СН+НУ+ ЗО+И+НИ+Г+НГ} \times 100, \text{ где}$$

РОО – расчетная оценка опроса;

УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;

НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен»;

ЗО – численность респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить»;

И – численность респондентов, ответивших «имеется»;

НИ – численность респондентов, ответивших «не имеется»;

Г – численность респондентов, ответивших «готов»;

НГ – численность респондентов, ответивших «не готов».

3.3.2. Общий уровень удовлетворенности работой учреждения = (РОО критерия открытости и доступности информации об учреждении + РОО критерия комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения + РОО критерия доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения + РОО критерия удовлетворенности качеством оказания услуг)/4.

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
изучения мнения жителей Кондинского района об удовлетворенности граждан
работой учреждений культурно-досугового типа, музеев, библиотек

№ п/п	Показатель	Диапазон значений показателя	Вариант ответа	Примечание
Возраст респондента				
	Укажите ваш возраст	до 18 лет от 18 до 30 лет от 30 до 45 лет от 45 до 60 лет старше 60 лет.		
1. Критерий открытости и доступности информации об учреждении				
1.1.	Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, о предоставляемых услугах, размещенной на информационных стендах учреждения 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
1.2.	Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, о предоставляемых услугах, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
2. Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения				
2.1.	Удовлетворены ли вы комфортностью предоставления услуг и условиями пребывания в учреждении культуры	один из вариантов		

	1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	10 8 4 2 1		
2.2.	Удовлетворены ли вы графиком работы учреждения культуры 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить	один из вариантов 10 8 4 2 1		
2.3.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья 1. имеется 2. не имеется 3. затрудняюсь ответить	один из вариантов 5 2 1		
3. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения				
3.1.	Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников учреждения культуры 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
3.2.	Удовлетворены ли вы компетентностью персонала учреждения культуры 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
4. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг				
4.1.	Удовлетворены ли вы качеством оказания услуг учреждением культуры 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен	один из вариантов 10 8 4 2		

	5. затрудняюсь ответить.	1		
4.2.	<p>Удовлетворены ли вы количеством услуг оказываемых учреждениями культуры</p> <p>1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.</p>	<p>один из вариантов</p> <p>10 8 4 2 1</p>		
4.3.	<p>Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг? (к организационным условиям предоставления услуг относятся: график и режим работы учреждения; навигация внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло)).</p> <p>1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.</p>	<p>один из вариантов</p> <p>10 8 4 2 1</p>		
4.4.	<p>Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым?</p> <p>1. готов 2. не готов 3. затрудняюсь ответить</p>	<p>один из вариантов</p> <p>5 2 1</p>		

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
изучения мнения жителей Кондинского района
об удовлетворенности граждан работой учреждений дополнительного
образования детей в сфере культуры

№ п/п	Показатель	Диапазон значений показателя	Вариант ответа	Примечание
1. Возраст респондента				
1.1.	Укажите ваш возраст	до 18 лет от 18 до 30 лет от 30 до 45 лет от 45 до 60 лет старше 60 лет.		
2. Критерий открытости и доступности информации об учреждении				
2.1.	Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, о предоставляемых услугах, размещенной на информационных стендах учреждения? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
2.2.	Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, о предоставляемых услугах, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
3. Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения				
3.1.	Удовлетворены ли вы комфортностью предоставления услуг и условиями пребывания в учреждении?	один из вариантов		

	1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить..	10 8 4 2 1		
3.2.	Удовлетворены ли вы режимом работы учреждения? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
4. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения				
4.1.	Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников учреждения? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
4.2.	Удовлетворены ли вы компетентностью персонала учреждения ? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
4.3.	Удовлетворены ли вы взаимоотношением ребенка и педагогов? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		
5. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг				
5.1.	Удовлетворены ли вы качеством оказания услуг учреждением? 1. удовлетворен полностью 2. скорее удовлетворен 3. скорее не удовлетворен 4. не удовлетворен 5. затрудняюсь ответить.	один из вариантов 10 8 4 2 1		

5.2.	Удовлетворены ли вы количеством услуг оказываемых учреждением?	один из вариантов		
	1. удовлетворен полностью	10		
	2. скорее удовлетворен	8		
	3. скорее не удовлетворен	4		
	4. не удовлетворен	2		
	5. затрудняюсь ответить.	1		
5.3.	Удовлетворены ли Вы материально-технической базой учреждения? (наличие современного оборудования, инструментов, мебели, музыкальной литературы)	один из вариантов		
	1. удовлетворен полностью	10		
	2. скорее удовлетворен	8		
	3. скорее не удовлетворен	4		
	4. не удовлетворен	2		
	5. затрудняюсь ответить.	1		