Уважаемые коллеги!

Информируем Вас, что Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (далее - МАНО) в качестве независимой компании-оператора проводит процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг Вашей организации культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится по критериям: открытости и доступности информации; комфортности условий предоставления услуг; доброжелательности, вежливости работников организации; удовлетворенности условиями оказания услуг; доступности услуг для инвалидов. Данные критерии установлены Министерством культуры Российской Федерации.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Руководители организаций культуры ответственны за принятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

Получатели услуг организаций культуры мотивированно принимают участие в анкетировании, опросах в ходе сбора информации с возможностью указать на проблемы организации или высказать свои предложения по улучшению ее работы.

Анкетирование, опросы полностью анонимны, ответы будут использованы в обобщенном виде.

В целях качественного осуществления независимой оценки просим Вас:

1) Обеспечить участие в анкетировании 40% потребителей услуг в возрасте старше 14 лет (от количества получателей услуг в 2024 году). В опросе может принимать участие только один потребитель услуг от одного домохозяйства (т.е. только один представитель семьи, а не все). Доля несовершеннолетних потребителей услуг ограничена 10-15%.

Доля получателей услуг, имеющих инвалидность, также должна составлять 40% (необходимо обеспечить выполнение указанного соотношения).

2) Распространить ссылку на специализированную платформу независимой оценки среди получателей услуг, направив ссылку по электронной почте, через чаты групп и т.д.

Обращаем Ваше внимание, что в конце анкеты на вопросы «Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данной организации» и «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации» необходимо ввести замечания/предложения. В случае отсутствия замечаний/предложений необходимо ввести в поле слово «нет», «нет замечаний», «нет предложений». В случае незаполнения ответов на вопросы 18 и 19, анкета не будет зачтена системой.

Ссылка на специализированную платформу, на которой проводится анкетирование получателей услуг:

<https://mano.pro/news/provedenie-nezavisimoy-ocenki-kachestva-deyatelnosti-obrazovatelnymi-organizacii>

Онлайн-анкетирование потребителей услуг следует провести с 7 июля по 25 июля 2025 года.

Высылаем инструкцию для заполнения анкеты потребителями услуг на платформе нашей Академии.

Инструкция для заполнения анкеты по независимой оценке качества условий оказания услуг в Вашей организации культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предполагает проведение сбора и обобщения информации об организации культуры и условий оказания услуг путем опроса получателей-услуг в форме онлайн-анкетирования.

Независимая оценка качества оказания услуг проводится по 5 критериям:

• открытость и доступность информации об организации культуры;

• комфортность условий предоставления услуг;

• доступность услуг для инвалидов;

• доброжелательность, вежливость работников организации;

• удовлетворенность условиями оказания услуг.

На основе мнения потребителей услуг будут составлены рейтинги организаций, а по результатам оценки приняты меры по улучшению качества их работы.

Просьба заполнить анкету получателей услуг рекомендуемого образца на сайте независимой компании-оператора <https://mano.pro/news/provedenie-nezavisimoy-ocenki-kachestva-deyatelnosti-obrazovatelnymi-organizacii>

Для участия в онлайн-анкетировании получателей услуг необходимо:

1. Зайти на сайт независимой компании-оператора <https://mano.pro/news/provedenie-nezavisimoy-ocenki-kachestva-deyatelnosti-obrazovatelnymi-organizacii> с любого компьютера, планшета, телефона.

2. На найденной странице выбрать раздел «Анкеты для учреждений культуры».

3. Выбрать наименование своей организации культуры.

4. Последовательно заполнить все поля анкеты, выбрав варианты ответов из предложенных.

5. В конце анкеты на вопросы «Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данной организации» и «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации» необходимо ввести замечания/предложения. В случае отсутствия замечаний/предложений необходимо ввести в поле слово «нет», «нет замечаний», «нет предложений». В случае незаполнения ответов на вопросы 18 и 19, анкета не будет зачтена системой.

При заполнении анкеты НЕ рекомендуется закрывать браузер. Возврат/продолжение заполнения анкеты в таком случае будет невозможен.

6. Завершив заполнение анкеты, в конце страницы нажать кнопку «Отправить». Анкета считается завершенной после появления экрана с текстом «Спасибо за участие в опросе».

Обращаем внимание, что анкетирование завершается 25 июля 2025 года.