Бланк для фиксации сведений о качестве работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры (театрально-концертные организации), в рамках проведения эксперимента «контрольная закупка» и натурного (включенного) наблюдения

Учреждение культуры	Наименование учрежде ния
	Адрес учреждения: *Источник получения информации:*
	Телефон учреждения: *Источник получения информации:*

Показатель		***Ответы***	
Оценка заочных способов предоставления информации – качества телефонного разговора/ консультирования			
Запишите:	Дату звонка		
	Время звонка		
Количество звонков, совершенных в учреждение (шт.)			
По 5-балльной системе оцените, насколько легко дозвониться до учреждения			
Сотрудник, принявший звонок назвал: (ответы – «да» / «нет»)	*Информация*	**да**	**нет**
	Наименование учреждения (если «да», то отметьте в соответствующей графе)		
	Фамилию, имя, отчество (если «да», то отметьте в соответствующей графе)		
	Свою должность (если «да», то отметьте в соответствующей графе)		

Задайте два любых вопроса, из приведенного ниже перечня, на ваш выбор, сотруднику, принявшему звонок, и отметьте качество ответа по 5-балльной шкале
Отметьте, пожалуйста, знаком «+» те вопросы, которые были заданы

«Какие спектакли можно посмотреть в этом месяце?»	
«Какие из них рекомендуете посмотреть с детьми до 14 лет?»	
«Кто играет главные роли/партии?»	
«Сколько стоят билеты?»	
«Предусмотрены ли у вас льготы?»	
«Можно ли у вас забронировать билеты?»	
«Какова продолжительность мероприятия?»	

Ваши наблюдения, впечатления, комментарии относительно состоявшегося телефонного разговора или какие замечания вы готовы сделать сотруднику(-ам), говорившему с вами по телефону _____

_____

_____

_____

Оценка внешнего благоустройства (сфотографировать здание, подходы к нему)			
Критерии		***Да***	***Нет***
Соблюдение чистоты вокруг учреждения («да» / «нет»)	наличие мусора		
	наличие снега		
	наличие наледи		
Наличие освещения территории вокруг учреждения («да» / «нет»)			
Наличие автомобильной парковки для посетителей учреждения («да» / «нет»)			
Наличие свободных мест на автомобильной парковке («да» / «нет»)			
Наличие пандусов, поручней для маломобильных групп населения («да» / «нет»)			
Наличие удобных (не скользких, асфальтированных) дорожек около театра («да» / «нет»)			

Оценка взаимодействия с персоналом (сделать фотографии обслуживающего персонала/работника гардеробной, буфета, администратора зала)	
Оцените отношение к вам работника кассы по 5-балльной шкале:	
Оцените внешний вид работников администрации по 5-балльной шкале:	

Задайте любой вопрос из предложенного перечня и оцените оперативность и внимательность персонала учреждения по 5-балльной шкале
Отметьте, пожалуйста, знаком + те вопросы, которые были заданы

«Есть ли у вас доступ к Wi-Fi?»	
«Где находится туалет?»	
«Как пройти в буфет?»	
«Во сколько закончится спектакль?»	
«Как найти мне место, указанное в билете?»	

Оцените качество обслуживания персонала гардеробной по 5-балльной шкале:	

Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об оперативности и внимательности персонала учреждения __

_____

_____

_____

Оценка внутреннего благоустройства (сфотографировать кассу, фойе, буфет)			
Поддерживается ли соответствующий сезону температурный режим («да» / «нет» (прохладно или холодно).			
Наличие достаточного количества мест для сидения в фойе («да» / «нет»)			
Оборудованность туалета предметами гигиены («да» / «нет»)	мыло		
	туалетная бумага		
На ваш взгляд, ассортимент буфета: (выбранный ответ выделите знаком V)	достаточный	недостаточный	
На ваш взгляд, прейскурант цен изделий в буфете: (выбранный ответ выделите знаком V)	дорогой	приемлемый	
В буфете наблюдается очередь: (выбранный ответ выделите знаком V)	длинная очередь	очереди нет или небольшая очередь	
Оцените в целом качество работы буфета по 5-балльной шкале			

Ваши наблюдения, впечатления, комментарии о работе буфета в учреждении _____

_____

_____

_____

Оборудованность помещений внутри приспособлениями для маломобильных групп населения («да» / «нет»)	
Обеспечивается чистота помещений («да» / «нет»)	
Обеспечивается доступ к Wi-Fi («да» / «нет»)	
Оцените в целом комфортность внутреннего благоустройства учреждения по 5-балльной шкале	

Ваши наблюдения, впечатления, комментарии о внутреннем благоустройстве учреждения _____

_____

_____

_____

Оценка информационной среды учреждения (сфотографировать информационные щиты, афиши, баннеры, информационные панели и стенды внутри здания)		
Наличие указателей («да» / «нет»)		
Наличие специализированных театральных афишных тумб («да» / «нет»)		
Количество на момент проведения натурного наблюдения (шт.)	афиш	
	баннеров	
Наличие театральных афиш на бурятском языке («да» / «нет»)		
Наличие на информационных щитах («да» / «нет»)	информации о ценах на билеты	
	информации о предоставляемых льготах	
	контактных телефонов администрации	
	контактных телефонов курирующего отдела Министерства культуры Республики Бурятия	
Наличие информации об артистах театра («да» / «нет»)		

Ваши наблюдения, впечатления, комментарии об информационной среде учреждения _____

_____

_____

_____

Оценка доступности мероприятий	
Оцените по 5-балльной шкале, насколько удобен график работы учреждения, часы проведения мероприятий	
Оцените доступность мероприятий по цене	
Укажите оптимальную стоимость билета для данного учреждения (руб.)	
Оцените качество (удовлетворенность посещением) работы учреждения в целом по 5-балльной шкале	

В качестве инструментов валидизации (контроля) используются: аудиозаписи сообщения на автоинформаторе, аудиозаписи бесед с сотрудниками учреждения по телефону, фотографии, флаеры, буклеты.