

П О Р Я Д О К
проведения независимой оценки качества работы
муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры и
библиотечного обслуживания администрации
Иловлинского муниципального района

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении отдела культуры и библиотечного обслуживания администрации Иловлинского муниципального района (далее - Порядок), разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 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», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказа Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры", Приказа отдела культуры и библиотечного обслуживания администрации Иловлинского муниципального района от 31.03.2015 год № 17 а «О создании Общественного совета при отделе культуры и библиотечного обслуживания администрации Иловлинского муниципального района».
2. Проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, находящихся в ведении отдела культуры и библиотечного обслуживания администрации Иловлинского муниципального района (далее – Отдел культуры), организуется Общественным советом при Отделе культуры (далее – Общественный совет).
3. Функции по организации независимой оценки качества работы учреждений культуры, Общественный совет осуществляет самостоятельно при поддержке Отдела культуры.
4. Критериями независимой оценки качества работы учреждений культуры являются:
 - 4.1. Открытость и доступность информации об учреждении:
 - 4.1.1. Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующим его Уставу;
 - 4.1.2. Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:
 - о режиме работы учреждения;
 - номера телефона руководителя учреждения;
 - наименования учредителя учреждения;
 - номера телефона учредителя учреждения;
 - наличие в открытом доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг).
 - 4.1.3. Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте администрации Иловлинского муниципального района (учредителя) информации.
 - 4.1.4. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru
 - 4.1.5. Информирование населения о деятельности учреждения.
 - 4.1.6. Наличие книги отзывов и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан).
 - 4.2. Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- 4.2.1. Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников;
- 4.2.2. Удобство установленного режима работы для посетителей;
- 4.2.3. Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей);
- 4.2.4. Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг;
- 4.2.5. Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов).
- 4.2.6. Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба.

4.3. Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения:

4.3.1. Укомплектованность учреждения специалистами (наличие вакансий по штатному расписанию).

4.3.2. Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала.

4.4. Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением.

4.5. Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью.

5. Ежегодная независимая оценка качества работы учреждений (далее – независимая оценка) проводится на основании утверждаемого председателем Общественного совета плана работы, включающего сроки осуществления независимой оценки (далее – план).

6. Независимая оценка по критериям, указанным в пункте 4 настоящего Порядка, осуществляется путем изучения условий функционирования учреждения и организации его деятельности, документов, имеющихся в учреждении, по форме бланка независимой оценки качества работы учреждения, заполняемого по результатам независимой оценки каждым членом Общественного совета (приложение № 1 к Порядку).

Критерий «удовлетворенность потребителей услуг учреждения его деятельностью» определяется на основании проведения опроса граждан - потребителей услуг и (или) родителей (законных представителей) несовершеннолетних потребителей услуг с помощью анкет (приложение № 2 к Порядку).

Проведение анкетирования потребителей услуг организуется Отделом культуры не ранее, чем за две недели до проведения независимой оценки; количество респондентов, участвующих в опросе, - не менее 20 человек для учреждения культуры клубного типа и библиотек, не менее 10 человек для обособленного структурного подразделения муниципального учреждения культуры, не менее 20 человек для муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

7. В период проведения независимой оценки члены Общественного совета вправе: посещать учреждение;

запрашивать и получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету независимой оценки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

Ответ на запрос сведений, необходимых для проведения независимой оценки, поступивший от члена Общественного совета в письменной либо устной форме, предоставляется руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня поступления запроса.

В случае отказа руководителя учреждения представить необходимые документы, либо установления им других препятствий для проведения независимой оценки, член Общественного совета уведомляет об этом Отдел культуры для принятия соответствующих мер.

8. Члены Общественного совета в ходе проведения независимой оценки заполняют бланки установленной формы и предоставляют их в течение 3 рабочих дней со дня завершения независимой оценки секретарю Общественного совета.

9. Руководитель Общественного совета и секретарь осуществляют расчет независимой оценки по формуле:

$$F = F1 + F2 + F3 + F4 + F5,$$

где F-суммарная оценка
F1 – F5 оценки по критериям.

По итогам расчета независимой оценки Общественным советом составляется рейтинг учреждений по критериям независимой оценки и группам:

- учреждения культурно-досугового типа и обособленные структурные подразделения муниципального учреждения культуры;
- муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры;
- музеи;
- библиотеки.

10. В течение 10 рабочих дней после окончания расчета независимой оценки руководитель Общественного совета представляет результаты для обсуждения на заседании Общественного совета с целью разработки предложений по улучшению качества работы учреждений.

11. По итогам заседания Общественного совета ее руководитель в течение 3 рабочих дней со дня проведения заседания направляет в отдел культуры информацию о результатах независимой оценки, рейтинги учреждений; предложения по улучшению качества работы учреждений.

12. отдел культуры по мере получения информации о результатах независимой оценки и предложений по улучшению качества работы учреждений:

13.1 размещает на официальном информационном сайте администрации Иловлинского муниципального района информацию о результатах независимой оценки, рейтинги учреждений;

13.2 рассматривает предложения Общественного совета и координирует реализацию планов мероприятий учреждений по улучшению качества их работы, информирует Общественный совет о ходе их реализации.

Приложение 1
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных учреждений,
подведомственных отделу культуры и
библиотечного обслуживания администрации
Иловлинского муниципального района

БЛАНК №1
независимой оценки качества работы

(наименование муниципального учреждения)
группа – учреждения культуры

№	Критерии и показатели	Баллы	Оценка экспертов		
1	2	3			
1.	Открытость и доступность информации об учреждении*				
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу	да – 1 нет - 0			
1.2.	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:				
1.2.1	- о режиме работы учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.2	- номера телефона руководителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.3	- наименования учредителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.4	- номера телефона учредителя учреждения	да – 1 нет - 0			
1.2.5	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг)	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
1.3.	Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещенной на сайте информации	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
1.4.	Наличие информации на сайте администрации Иловлинского муниципального района	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			

1.5.	Информирование населения о деятельности учреждения	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
1.6.	Наличие книги жалоб и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан)	да – 1 нет - 0			
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0			
2.2.	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
2.3.	Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей)	благоустроенная- 2 частично благоустроенная - 1 не благоустроенная - 0			
2.4.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг	хороший – 2 удовлетворительный– 1 неудовлетворительный - 0			
2.5.	Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов)	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
2.6.	Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
3.	Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения				
3.1.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0			
3.2.	Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			

4.	Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением				
4.1.	Уровень наполняемости культурно-досуговых объектов (зрительный зал, танцевальный зал, фойе, выставочный зал)	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
4.2.	Посещаемость занятий клубных формирований в соответствии с расписанием их занятий	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0			
5.	Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью**				

БЛАНК №2
независимой оценки качества работы

(наименование РМКУК «ИМЦБ»
группа – муниципальные библиотеки

№	Критерии и показатели	Баллы	Оценка экспертов
1	2	3	
1.	Открытость и доступность информации об учреждении*		
1.1.	Наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующего его Уставу	да – 1 нет - 0	
1.2.	Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг:		
1.2.1	- о режиме работы учреждения	да – 1 нет - 0	
1.2.2	- номера телефона руководителя учреждения	да – 1 нет - 0	
1.2.3	- наименования учредителя учреждения	да – 1 нет - 0	
1.2.4	- номера телефона учредителя учреждения	да – 1 нет - 0	
1.2.5	- наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет услуги (устав, постановление (распоряжение, приказ) об утверждении перечня платных услуг и цен на платные услуги, стандарты оказания муниципальных услуг)	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0	
1.3.	Информирование населения о деятельности учреждения	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0	
1.4.	Наличие книги жалоб и предложений (карточек (баз данных), реестров, журналов регистрации и контроля обращений граждан)	да – 1 нет - 0	
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья		
2.1.	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья: наличие пандусов, подъемников	да – 2 не в полном объеме - 1 нет - 0	
2.2.	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0	

2.3.	Благоустройство прилегающей к учреждению территории (планировка, освещение, озеленение, наличие стоянки для легковых автомобилей)	благоустроенная- 2 частично благоустроенная - 1 не благоустроенная - 0	
2.4.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений для организации работы с потребителями услуг	хороший – 2 удовлетворительный– 1 неудовлетворительный - 0	
2.5.	Санитарное состояние учреждения (чистота, проветриваемость, температурный режим помещений, состояние туалетов)	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0	
2.6.	Материально-техническое обеспечение учреждения: оборудование помещений, наличие телефонной связи и Интернета, оборудование мест ожидания. Организация работы гардероба	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0	
3.	Культура обслуживания потребителей услуг и компетентность работников учреждения		
3.1.	Состояние укомплектованности учреждения специалистами	хорошее – 2 удовлетворительное – 1 неудовлетворительное - 0	
3.2.	Вежливость, доброжелательность, профессионализм персонала	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0	
4.	Востребованность населением услуг, оказываемых учреждением (анализ публичных ежегодных отчетов, количество потребителей услуг во время визита эксперта в библиотеку)	хорошо – 2 удовлетворительно – 1 неудовлетворительно - 0	
5.	Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью**		

* - по пунктам 1-4 высчитывается средний балл по каждому критерию по формуле

$СРбалл = СУбаллов / Кпок / Кэкп$, где

СРбалл - средний балл по критерию

СУбаллов – общая сумма баллов по показателям критерия

К пок – количество показателей

К экп - количество экспертов

** по пункту 5 высчитывается средний балл по учреждению по формуле

$СРбалл = СУбаллов / Кпок / Канк$, где

СРбалл - средний балл по критерию

СУбаллов – сумма баллов всех анкет по учреждению

К пок – количество критериев и показателей в анкете

К анк - количество анкет

Приложение 2
к Порядку проведения независимой
оценки качества работы муниципальных учреждений.
подведомственных отделу культуры и
библиотечного обслуживания администрации
Иловлинского муниципального района

АНКЕТА
потребителя услуг учреждения для определения критерия
«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»
Вариант «А» – для потребителей услуг муниципальных учреждений культуры

Уважаемый участник опроса!
Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального
учреждения культуры Иловлинского муниципального района

(наименование учреждения)

В графе «Значимость» - оцените пожалуйста, насколько значим, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.
В графе «Удовлетворенность» - оцените пожалуйста, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.
Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

Критерии и показатели	Значимость	Удовлетворенность
1. Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых им услугах, в том числе в электронной форме	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
3. Техническое оснащение учреждения	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не удовлетворен
4. Уровень культуры обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
	3- средняя	3- не совсем удовлетворен
	1- низкая	0- совершенно не

	удовлетворен	
5. Доступность стоимости платных услуг, предоставляемых учреждением	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
6. Разнообразие и уровень услуг, предоставляемых учреждением	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	

7. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?

да нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

- недостаток свободного времени
- отдаленность учреждения от дома
- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения
- другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждение -

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол: М Ж

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

Социальная категория:

- Учащийся, студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

Образование:

- Высшее
- Среднее специальное
- Полное (общее) среднее
- Неполное среднее
- Начальное

– Вы являетесь потребителем услуги

– Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вариант «Б» – для потребителей услуг муниципальных библиотек

Уважаемый участник опроса!

Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального учреждения культуры Иловлинского муниципального района РМКУК «ИМЦБ»

В графе «Значимость» - оцените, пожалуйста, насколько значим, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы библиотеки.

В графе «Удовлетворенность» - оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы библиотеки. Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

Критерии и показатели	Значимость	Удовлетворенность
1. Открытость и доступность информации о библиотеке и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме (адрес, телефон, перечень предоставляемых услуг, анонсы проводимых мероприятий и т. д.)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
3. Техническое оснащение библиотеки	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
4. Уровень культуры обслуживания в библиотеке (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
5. Доступность предоставляемых библиотекой услуг	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
6. Оцените состав библиотечного фонда, в т. ч. разнообразие периодических изданий	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	

1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
7. Оцените разнообразие форм просветительской и культурно-досуговой работы с населением (выставки, тематические вечера, встречи с писателями, поэтами, интересными людьми и т. д. Организация работы клубных объединений)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	

7. Желали бы Вы чаще посещать библиотеку?

да нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данную библиотеку?

- недостаток свободного времени
- отдаленность библиотеки от дома
- режим работы библиотеки
- недостатки в работе библиотеки
- другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе библиотеки» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать библиотеку -

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол: М Ж

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

Социальная категория:

- Учащийся, студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

Образование:

- Высшее
- Среднее специальное
- Полное (общее) среднее
- Неполное среднее
- Начальное
- Вы являетесь потребителем услуги
- Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

АНКЕТА

потребителя услуг учреждения для определения критерия
«Уровень удовлетворенности потребителей услуг учреждения его деятельностью»
Вариант «В» – для потребителей услуг муниципальных учреждений культуры

Уважаемый участник опроса!

Убедительно просим Вас ответить на вопросы о качестве работы муниципального
учреждения культуры Иловлинского муниципального района

(наименование учреждения)

В графе «Значимость» - оцените пожалуйста, насколько значим, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений. В графе «Удовлетворенность» - оцените пожалуйста, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.
Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

Критерии и показатели	Значимость	Удовлетворенность
1. Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых им услугах, в том числе в электронной форме	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
3. Техническое оснащение учреждения	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
4. Уровень культуры обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
5. Качество образовательных услуг, предоставляемых учреждением	5- высокая	5- удовлетворен полностью
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	
6. Разнообразие и уровень услуг,	5- высокая	5- удовлетворен полностью

предоставляемых учреждением		
3- средняя	3- не совсем удовлетворен	
1- низкая	0- совершенно не удовлетворен	

7. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?

да нет

8. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

- недостаток свободного времени
- отдаленность учреждения от дома
- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения
- другое

9. Если Вы отметили в пункте 8 анкеты позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим указать конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждение -

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол: М Ж

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

Социальная категория:

- Учащийся, студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

Образование:

- Высшее
- Среднее специальное
- Полное (общее) среднее
- Неполное среднее
- Начальное

– Вы являетесь потребителем услуги

– Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

Благодарим Вас за участие в опросе!