

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ  
"КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР "СТРОГИНО"

ПРИКАЗ

19.12.2024

№ 54/02

**Об утверждении Стандарта обслуживания  
в Государственном бюджетном учреждении культуры  
города Москвы "Культурный центр "Строгино"**

В целях повышения уровня обслуживания посетителей Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр "Строгино" (далее – Учреждение) **приказываю:**

1. Утвердить Стандарт обслуживания в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Культурный центр "Строгино" (далее - Стандарт).
2. Начальнику отдела по связям с общественностью А.С.Сидоренко разместить приказ на официальном сайте Учреждения.
3. Начальнику отдела продаж и службы администраторов Н.М.Шаповаловой провести обучающий инструктаж с администраторами по основному зданию и структурным подразделениям Учреждения.
4. Начальнику общего отдела И.М.Крапивину ознакомить со Стандартом всех сотрудников Учреждения.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.В.Бахтина

## **Стандарт обслуживания в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Культурный центр "Строгино"**

### **1. Общие положения**

1.1. Стандарт обслуживания в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Культурный центр "Строгино" (далее - Стандарт) предназначен для применения всеми работниками Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр "Строгино" (далее - ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино", Культурный центр).

1.2. Стандарт разработан в целях:

1.2.1. Обеспечения регламентации деятельности ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино", осуществляющего услуги в соответствии с установленным заданием, и созданием потребителям комфортных условий при получении услуги;

1.2.2. Стандартизации перечня и качества предоставляемых услуг, направленной на предоставление пользователям Культурного центра равноценного качественного обслуживания;

1.2.3. Повышения уровня обслуживания пользователей;

1.2.4. Повышения профессиональной компетенции работников ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.2.5. Совершенствования внутреннего контроля и координации деятельности ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино".

1.3. Нормативно-правовая база Стандарта:

1.3.1. Устав ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.2. Положение о ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.3. Правила пользования ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.4. Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.5. Положение о порядке оказания платных услуг ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.6. Перечень платных услуг, предоставляемых ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.7. Положения по направлениям деятельности, приказы и другие организационно-распорядительные документы ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

1.3.8. Инструкции, методические рекомендации, дорожные карты и др. внутренние документы ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино".

1.4. Структура документа:

1.4.2. Общие положения;

- 1.4.3. Организация пространства. Навигация;
  - 1.4.4. Информирование;
  - 1.4.5. Организация культурно-массовых/досуговых мероприятий и предоставление сервисных услуг в сфере культуры. Культурно-досуговая деятельность;
  - 1.4.7. Организация деятельности культурно-досуговых формирований;
  - 1.4.8. Этика и служебное поведение работников ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";
  - 1.4.9. Требования к атмосфере комфортного пространства;
  - 1.4.10. Условия соответствия ОСП Стандарту;
  - 1.4.11. Порядок внедрения Стандарта в деятельность ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино".
- 1.5. При оценке соответствия деятельности ОСП требованиям Стандарта за отчетную единицу принимается деятельность каждого подразделения.

## **2. Организация пространства. Навигация.**

2.1. Основные требования по оформлению внешнего пространства и фасада здания, в котором располагается Культурный центр:

2.1.1. Наличие вывески и информационной таблички на входной группе помещения, в котором располагается Культурный центр. Табличка, вывеска и все иные визуальные материалы, в том числе навигация, афиши должны быть стилистически оформлены в соответствии с согласованным в установленном порядке брендбуком. Исключения составляют материалы, предоставленные в рабочем порядке администрацией Культурного центра;

2.1.2. Проход к Культурному центру должен быть свободным в любое время года; крыльцо и входная группа должны быть чистыми, имеющиеся прилегающие территории, в том числе дорожки и площадки парковой зоны, очищены от снега и мусора;

2.1.3. Не допускается размещение информации рекламного и иного характера на входных дверях Культурного центра и окнах. Информация временного характера (об экстренных случаях, изменении режима работы и т.д.) размещается на доске объявлений или посредством незаметной фиксации: не допускается использование скотча, пластилина и т.п.;

2.1.4. Фасад Культурного центра должен быть в удовлетворительном санитарном состоянии; входная дверь и окна — чистыми; надписи отсутствовать.

2.2. Основные требования к организации рационального планирования пространства:

2.2.1. Функциональное зонирование Культурного центра для оптимизации работы и удобства пользователей;

2.2.2. Обеспечение Культурного центра помещениями для обслуживания пользователей, кабинетами и залами для проведения мероприятий, работы культурно-досуговых формирований и организации различных активностей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектованность необходимой мебелью;

2.2.3. Соответствие помещений Культурного центра требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, норм противопожарной безопасности;

2.2.4. Наличие оборудованных зон, соответствующих уровню физического состояния различных групп и возрастных особенностей пользователей;

2.2.5. Обеспечение комфортных условий для пользователей в процессе обслуживания.

2.3. Организация зонирования Культурного центра:

2.3.1. Зона регистрации, зона администратора — выделенная часть Культурного центра, оборудованная необходимой техникой для заключения договора с пользователем. В зоне регистрации размещается Единая кафедра обслуживания;

2.3.2. Организованная комфортная зона отдыха или ожидания, в том числе для пребывания детей в КЦ, обслуживающих взрослое население и для взрослого населения в детских;

2.3.3. Пространства/залы/помещения для проведения культурно-просветительских и культурно-досуговых мероприятий, для занятий кружков, студий и т.п., помещения для переодевания;

2.3.4. Игровая зона;

2.3.5. Санитарно-гигиенические помещения;

2.3.6. Служебные помещения для работы и отдыха работников;

2.3.7. Помещение или организованное место для хранения верхней одежды и аксессуаров (гардероб, шкаф, вешалки для верхней одежды, подставка для мокрых зонтов и др.).

2.4. Помещения Культурного центра должны быть снабжены навигационными указателями. Указатели должны быть стилистически едиными, соответствовать действующему брендбуку.

2.5. Освещенность помещений Культурного центра должна соответствовать санитарным нормам.

2.6. Требования, предъявляемые к навигации по помещениям Культурного центра:

2.6.1. Навигация — инструмент, позволяющий ориентироваться посетителям в пространствах Культурного центра: информирование с помощью стрелок, знаков, с указанием всех основных зон и выполненная согласно брендбуку;

2.6.2. Навигация объединяет обозначение зоны информации о месторасположении помещений, указанных в пунктах 2.3.1-2.3.10;

2.6.3. Основные средства навигации: планы-схемы, указатели, таблички, размещаемые на стенах, дверях, полу.

### 2.7. Основные элементы оформления внешней входной зоны:

2.7.1. Световая вывеска на фасаде здания, соразмерная фасаду в исправном состоянии и включенная в темное время суток; статусная вывеска в соответствии с рекомендациями брендбука;

2.7.2. Расписание работы Культурного центра или его отдела, выполненное в соответствии с рекомендациями брендбука;

2.7.3. Знак WI-FI;

2.7.4. Жёлтый круг для слабовидящих посетителей на стеклянной входной двери.

### 2.8. Основные элементы внутренней входной зоны Культурного центра:

2.8.1. План-схема Культурного центра или его отдела, навигация, оформленная по брендбуку;

2.8.2. Информационный стенд, включающий подробную информацию о Культурном центре, его активностях, основную информацию Культурного центра;

2.8.3. Помещение или организованное место для хранения одежды и переодевания пользователей (гардероб, шкаф или вешалки для одежды)

## 3. Информирование

3.1. Все работники, принимающие участие в обслуживании посетителей, обязаны владеть актуальной информацией о запланированных мероприятиях, активностях, структурных подразделениях Культурного центра и его мероприятиях, о городских и окружных акциях и культурных программах, о доступных электронных сервисах и услугах.

3.2. Все работники должны знать и уметь проконсультировать о единой культурной повестке округа и города, о векторах развития Учреждения, о ближайших культурных институциях и/или событиях, вне зависимости от ведомственной принадлежности. Все работники должны знать и уметь проконсультировать посетителей о возможной траектории получения культурно-досуговых и/или иных услуг в районе, владеть информацией об инфраструктуре района.

3.3. При работе с посетителями работники должны быть заинтересованы в привлечении внимания аудитории к культурной жизни площадки, сообщать о ближайших и знаковых событиях. Не допускается приоритетное информирование о событиях арендаторов площадки.

3.4. Информационные материалы об активностях КЦ размещены на официальном сайте, в социальных сетях учреждения и на онлайн-платформах.

3.5. При работе с посетителями работники должны знать и уметь проконсультировать о культурно-досуговых формированиях в Культурном центре; записать желающего в культурно-досуговое формирование Культурного центра; заключить договор об оказании данных услуг, проконсультировать о возможностях оплаты внебюджетных культурно-досуговых формированиях. Работники должны владеть информацией об расписании, наполнении программы культурно-досуговых формирований,



возрастных группах. При необходимости все работники должны знать и уметь находить в имеющихся источниках информацию, также к кому из администрации можно обратиться за той или иной информацией.

3.6. Со сведениями о культурно-досуговых формированиях и расписанием их работы можно ознакомиться на официальном сайте Культурного центра, информационных панелях, расположенных в зоне ресепшена, или обратиться к администратору.

3.7. Не допускается распространение работниками в среде посетителей недостоверной, не уточненной и не регламентированной информации.

С пунктом № 3 ознакомлен:


**4. Организация культурно-массовых/досуговых мероприятий и предоставление сервисных услуг в сфере культуры**

4.1. Основные требования при проведении культурно-массовых/досуговых мероприятий:

4.1.1. Наличие актуальной информации о мероприятии на сайте ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

4.1.2. Размещение в Культурном центре в соответствии с действующим брендбуком привлекательной афиши с информацией о ближайших мероприятиях на информационном стенде или электронных носителях;

4.1.3. Подготовка помещения не позднее, чем за час до начала мероприятия: мебель расставлена, реквизит подготовлен, помещение проветрено, оборудование подключено;

4.1.4. Проведение корректной фото- и видеосъемки мероприятия работниками Культурного центра: не мешать посетителям, не закрывать обзор, не издавать шумных звуков и пр.

4.2. При организации выставок: подписи к картинам (названия и/или описания) размещать на плотной бумаге/табличках одинакового размера, размещенных рядом с картиной на расстоянии нескольких сантиметров (внизу слева, по центру или справа). Картины следует размещать строго на одинаковой высоте, желательно с одинаковым расстоянием по горизонтали друг от друга, если концепция выставки не предполагает иное размещение.

## **5. Организация деятельности культурно-досуговых формирований**

5.1. Наличие в Культурном центре различных культурно-досуговых формирований на бюджетной и внебюджетной основе:

5.1.1. Студий, групп, творческих коллективов и иных клубных формирований, факультативов, музыки (включая обучение игре на музыкальных инструментах, вокалу), театра, хореографии, живописи, графики, а также создание подготовительных и дошкольных групп для развития детей; группы проекта "Московское долголетие";

5.1.2. Культурно-досуговые формирования создаются для различных возрастных и социальных категорий пользователей на добровольной основе;

5.1.3. Культурно-досуговые формирования действуют в соответствии в регламентирующими их деятельность документами.

## **6. Этика и служебное поведение работников ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино"**

6.1. Работники ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино" обязаны соблюдать единые нормы поведения:

6.1.1. Проявлять корректность и внимательность при общении с посетителями и другими работниками: приветствовать первыми, вежливо прощаться, приглашать в Культурный центр, обращаться к пользователю по имени/имени- отчеству;

6.1.2. Обращать внимание посетителей на возможность воспользоваться гардеробом, стойкой для одежды, корзинами для мокрых зонтов;

6.1.3. Предлагать, но не настаивать на использовании бахил;

6.1.4. Воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником должностных обязанностей, выполнении работы, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино";

6.1.5. Внешний вид работника Культурного центра и сотрудника охраны при исполнении ими должностных обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному

отношению к коллективу и посетителям ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино", а также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, аккуратность, опрятность;

6.1.6. Работники должны иметь опрятный и ухоженный вид. Не допускается парфюм с сильным и резким запахом. Не допускается пляжная одежда и обувь;

6.1.7. Во время работы важно не допускать воздействия на посетителей неприятными запахами, такими как несвежее дыхание, запах пота или грязной одежды;

6.1.8. Работники и сотрудники охраны обязаны соблюдать правила личной гигиены;

6.1.9. Работники с явными признаками респираторных заболеваний не допускаются к обслуживанию посетителей;

6.1.10. Носить бейдж в соответствии с брендбуком. Бейдж закрепляется в доступной зоне для глаз посетителя: зона с левой стороны туловища или по центру, если бейдж на ленте; ровно, нижний край параллельно полу;

6.1.11. Не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов;

6.1.12. Исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей, выполнения работы;

- при организации обслуживания обеспечить возможность получения пользователем сопутствующих услуг, в том числе платных, создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения;

6.1.13. При осуществлении дополнительных (платных) услуг уважать пользователя вне зависимости от вида и ценности приобретаемой услуги и уметь дать ее полную качественную характеристику;

6.1.14. Обеспечить информирование об услугах, мероприятиях, предоставляемых Культурным центром в районе и округе, о единой культурной повестке округа; о деятельности КДФ; о проектах.

6.2. Общие правила поведения работников.

6.3 При обслуживании посетителей работники обязаны:

- встречать и провожать посетителя с улыбкой;  
- при встрече посетителя, с помощью доброжелательного приветствия, дать посетителю почувствовать, что мы открыты для общения с ним и рады его видеть;

- при небольшом количестве посетителей работник и сотрудник охраны приветствуют посетителя словами: "Доброе утро/ день / вечер, здравствуйте" или "Добро пожаловать";

- в случае больших очередей достаточно кивка головы и приветственной улыбки;



- если посетитель первым поприветствовал работника, то работник и сотрудник охраны, независимо от загруженности, обязаны произнести в ответ слова приветствия;

- демонстрировать посетителям готовность оперативно откликнуться на их просьбы, а также обеспечить посетителям комфортное ожидание;

- разговаривать в вежливой и уважительной манере, используя слова: "Пожалуйста!", "Будьте добры!", "Спасибо!", "Благодарю Вас!";

- обращаться к посетителю на "Вы";

- если посетитель обращается к работнику по имени, выяснить имя посетителя: "Скажите, пожалуйста, как к Вам лучше обращаться?";

- вести себя корректно, уважая чувства посетителя и не поддаваясь ответным негативным эмоциям посетителя;

- уметь вежливо и корректно отклонять предложения посетителя о действиях, которые могут привести к нарушению деловой дистанции общения.

Работнику (в том числе сотруднику охраны) запрещено:

- разговаривать с посетителем, повернувшись к нему спиной;

- находиться в закрытых позах (скрещенные руки или ноги);

- держать руки в карманах;

- опираться на оборудование, мебель или стены;

- принимать любые "расслабленные позы";

- жевать жевательную резинку;

- использовать сленг, жаргонизм и ненормативную лексику;

- отвлекаться для выполнения других дел, за исключением вопросов обслуживания других посетителей;

- отвечать отрицательно: "нет", "не знаю", "не могу Вам помочь" и т.д.

- обращаться к посетителю "мужчина", "женщина", "девушка", "молодой человек" и т.д., вместо этого при обращении к посетителю следует использовать фразы: "Будьте добры", "Скажите, пожалуйста", "Позвольте Вас спросить";

- вести между собой разговоры, не относящиеся к обслуживанию посетителей;

- обсуждать рабочие вопросы на виду у посетителей;

- пользоваться мобильным телефоном во время обслуживания посетителя, телефон в рабочее время должен быть переведен в беззвучный режим;

- использовать в рабочее время служебные телефоны для звонков по личным вопросам.

#### 6.4. Правила общения по телефону:

при общении по телефону работникам следует придерживаться вежливого и делового стиля общения:

- разговор по телефону следует начинать с представления и приветствия;

- приветствие должно носить позитивный характер по отношению к собеседнику. Рекомендуемая фраза для работников Культурного центра: "Культурный центр "Строгино", администратор Елена, добрый день!";

- говорить следует приветливым тоном, помнить о вежливости;
- говорить необходимо лаконично и конкретно;
- ориентироваться надо на средний темп речи и среднюю громкость, в разговоре учитывать темп речи собеседника; попрощаться необходимо вежливо, чтобы закрепить благоприятное впечатление: "Спасибо Вам за звонок, до свидания!".

6.5. Поведение работников подразделений и сотрудников охраны в различных ситуациях при обслуживании посетителей:

когда посетитель подходит к работнику необходимо:

- посмотреть на посетителя; встретится с ним взглядом и улыбнуться, вежливо и приветливо поприветствовать посетителя: "Здравствуйте!", "Добрый день!";

- в доброжелательной, располагающей форме поинтересоваться у посетителя, чем Вы можете ему помочь;

- обслужить посетителя в соответствии с его запросом;

- при завершении обслуживания посетителя следует попрощаться с ним словами: "Всего доброго!", "До свидания!";

если работнику необходимо на время прервать разговор:

- работник обязан предупредить посетителя о времени ожидания:

- "Подождите, пожалуйста, я вернусь через две минуты";

- по возвращении поблагодарить за ожидание или извиниться: "Спасибо, что подождали!", "Извините, что пришлось подождать!";

когда посетитель обращается к работнику с каким-либо вопросом необходимо:

- прервать на время любую другую работу;

- повернуться к посетителю;

- поприветствовать посетителя;

- встретиться с посетителем взглядом;

- улыбнуться;

- внимательно выслушать посетителя;

- предоставить полный и четкий ответ на вопрос;

если работник не знает ответ на вопрос посетителя, пригласить на помощь другого работника/заведующего подразделением, сказав посетителю: "Подождите, пожалуйста, 1 минуту, я уточню";

- при обращении посетителя к работнику, уже работающему в данный момент с другим посетителем, необходимо вежливо объяснить посетителю, что в данный момент вы заняты обслуживанием другого посетителя, предложить подождать или если есть свободные работники, предложить посетителю обратиться к ним: "Если Вам нужно срочно решить данный вопрос, обратитесь к моей коллеге Ирине";

- при общении с недовольным посетителем, при обращении посетителя с жалобами и претензиями, необходимо:

- внимательно выслушать посетителя, дать ему высказаться, выразить ему свое сочувствие, понимание ситуации и готовность помочь, попробовать его успокоить, например:

"Я вас понимаю, ситуация неприятная для Вас";

"К сожалению, такое иногда случается";

"Не переживайте, давайте попробуем решить Ваши проблемы";

если ситуация посетителя неясна, прояснить ситуацию с помощью вопросов, например:

- "Расскажите, пожалуйста, что у Вас произошло?", "Для того, чтобы помочь Вам, мне необходимо знать ...";

- если ситуация произошла по вине подразделения, необходимо извиниться перед посетителем, предложить решение проблемы посетителя;

- если решение невозможно предложить, объяснить причины и порекомендовать возможные действия;

при любом эмоциональном состоянии посетителя необходимо сохранять выдержку и спокойствие, не поддаваясь настроению посетителя, разговаривать с посетителем вежливо и предупредительно.

Принципы урегулирования конфликтов:

- недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов посетителя;

- во избежание конфликтных ситуаций работники обязаны: стремиться действовать в интересах посетителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие посетители;

- соблюдать принцип конфиденциальности;

- в случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению работника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации;

- работники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан;

- при установлении фактов грубого обращения работников с посетителями, виновные работники привлекаются к дисциплинарной ответственности согласно установленным Правилам внутреннего трудового распорядка.

С пунктом № 6 ознакомлен:



## 7. Требования к атмосфере комфортного пространства

7.1. Культурный центр, отвечающий Стандарту обслуживания, имеет:

7.1.1. Комфортные места для отдыха и размещения посетителей;

7.1.2. Доступ в интернет для посетителей и пользователей Культурного центра;

7.1.3. Санитарно-гигиенические общедоступные и служебные помещения, соответствующие санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам, в которых всегда имеется жидкое мыло или иное жидкое моющее средство, электрополотенце или бумажное полотенце, туалетная бумага, освежитель воздуха, урны для твердых коммунальных отходов. В целях обеспечения микробиологической безопасности использование многоразовых тканевых полотенец и иных текстильных изделий, кускового мыла не допускается. Размещение бутылей с водой в общедоступных местах не допускается. Уборочный инвентарь (щетки, тряпки, швабры, ведра, бутылки и др.), моющие и дезинфицирующие средства хранятся отдельно в недоступном для посетителей месте в выделенном помещении или шкафу;

7.1.4. Розетки для гаджетов пользователей в достаточном количестве;

7.1.5. Корзины для мокрых зонтов или стойки для их упаковки во входной зоне или зоне ожидания;

7.1.6. Мусорные корзины убираются до прихода первых посетителей, затем в течение дня по мере наполнения мусором не более, чем на 2/3;

7.1.7. Горшочные растения должны быть размещены в кашпо, вне досягаемости детей; не допускается размещения бутылок для полива в зонах нахождения посетителей;

7.1.8. Не допускается хранение в зоне обслуживания посетителей бутылей с водой, коробок, других габаритных предметов;

7.1.9. В зонах нахождения посетителей исключены:

7.1.10. Посторонние запахи, в т.ч. пищи;

7.1.11. Громкие разговоры работников, в том числе по телефону или на личные темы в присутствии посетителей.

## **8. Условия соответствия Культурного центра Стандарту**

8.1. Соответствие Стандарту Культурного центра определяется путем оценки предлагаемых критериев по бальной системе, изложенных в Оценке удовлетворенности посетителей обособленного структурного подразделения, являющейся неотъемлемой частью Стандарта.

8.2. Если какой-либо пункт Стандарта не может быть выполнен по независящим от Культурного центра причинам, то такой критерий учитывается в повышающем коэффициенте.

8.3. Соответствие Стандарту определяется при наборе Культурным центром 150 и более баллов в соответствии с Оценкой удовлетворенности посетителей.

---



**ОЦЕНКА**  
удовлетворенности посетителей  
ГБУК г. Москвы "КЦ "Строгино"

№	Показатель	Критерий	Баллы
<b>Входная группа</b>			
1	Отсутствуют посторонние надписи на фасадах ОСП (граффити и пр.), а также не наклеенные на скотч листы бумаги и т.п.	Замечания отсутствуют	2
		Есть замечания	0
2	Состояние световых вывесок	Включена, в исправном	2
		Включена, но подсвечены не все буквы	1
		Вывеска не горит	0
3	Состояние и актуальность информационной таблички с графиком работы и статусной вывески	Замечания отсутствуют	2
		Есть замечания	0
4	Состояние подоконников и горшочных растений	Подоконники чистые, горшечные растения в порядке/отсутствуют	
		Да, нарушения были	
5	Входная Группа Культурного центра или проход к ней были чистыми. Мы стараемся поддерживать чистоту не только в помещении, но и рядом с ним, чтобы пользователям было приятно заходить. Обязательно укажите это в комментариях. Если увидите мусор у входа или множество следов в холле, то фотографируйте и приложите к отчету	Да	3

		Нет	0
6	Состояние окон и отливов	Чистые, без грязи, разводов и отпечатков	2
		Чистые, но есть разводы и отпечатки	1
		Грязные, есть разводы, отпечатки	0
7	ТВ-панели для посетителей (наличие, ролик)	ТВ панель есть, ролик демонстрируется	2
		ТВ панель есть, ролик не демонстрируется	0
		ТВ панели нет, ролик не демонстрируется	0
<b>Стойка администратора/ Кафе</b>			
8	Рабочее место администратора содержится в чистоте. На стойке администратора/единой кафедре должны быть только блок для записей, ручка, афиша, визитки; нет посторонних предметов, личных вещей работников и т.д.	Да	3
		Нет	0
9	Стойка для размещения мокрых зонтов	В наличии	1
		Отсутствует	0
10	Компьютер администратора был обеспылен	Да	2
		Нет	0
11	Оформление временных указателей, табличек, объявлений и пр.	Выполнены в соответствии с брендбуком	
		Выполнены не в соответствии с брендбуком	

12	Какая информация представлена в Культурном центре на информационном стенде. Вся информация (горячая линия, противодействие коррупции, памятка по противодействию идеологии терроризма, телефон экстренных служб, официальные онлайн ресурсы Культурного центра с QR-кодами)	Перечисленная информация представлена полностью	
		Перечисленная информация представлена частично	
		Не представлена	
13	Комфортная ли температура была в Культурном центре	Да	2
		Нет, было холодно	0
		Нет, было жарко	0
14	Какой запах был в Культурном центре	Приятный запах в Культурном центре и от работника	2
		Нейтральный запах в Культурном центре и от работника	1
		Неприятный запах, но не от работника	0
		Неприятный запах и в Культурном центре, и от работника	0
15	Своевременным ли было приветствие посетителя при входе	Да	2
		Нет	0
16	Все ли работники поздоровались	Поздоровались все работники	3
		Только один работник	0
		Никто не поздоровался	0
17	Как общался работник	Вежливо	2
		Безразлично	0
		Неприятно	0

18	Запомнили ли Вы имя администратора. Если у администратора не было бейджа, либо Вы не запомнили, укажите в комментариях и опишите внешность сотрудника.	Да, бейдж был	2
		Нет, бейджа не было	0
19	Обращался ли работник к Вам по имени/имени-отчеству	Да, несколько раз	2
		Да, один раз	1
		Нет	0
20	Опрятно ли выглядели работники. У работников должен быть аккуратный внешний вид	Да	
		Нет	
21	Мы стараемся не задерживать ожидающих пользователей. Оцените сколько времени пришлось ждать в очереди	Менее 5 минут или очереди не было	3
		5-15 минут	1
		Более 15 минут (высокий поток пользователей/час пик, вины сотрудника нет)	1
		Более 15 минут, по причине халатности сотрудника (работник занимался личными делами, не обслуживал Пользователей, медленно работал, работал только один при наличии нескольких работников)	0
22	Общался ли работник по телефону или на личные темы в присутствии посетителей	Нет	2
		Да	0

23	Присутствовали ли в Культурном центре посторонние звуки, разговоры и т.п.	Нет	2
		Да	0
24	Были ли признаки болезни у сотрудника (насморк, кашель и т.д.)	Нет	2
		Да	0
<b>Информирование</b>			
25	Предоставил ли работник информацию о действующих кружках, клубах и предстоящих мероприятиях	Да	5
		Нет	0
26	Проинформировал ли работник о наличии официального сайта организации и социальных сетей, где можно получить актуальную информацию	Да	3
		Нет	0
27	Предложил ли работник убрать вещи в шкаф, гардероб или на стойку	Да	2
		Нет	0
		Не было вещей с собой	2
28	На инфостойке/кафедре есть афиша мероприятий на месяц	Да	2
		Нет	0
29	На инфостойке/кафедре есть информация с рекламой и расписанием занятий в КДФ на месяц	Да	2
		Нет	0



30	<p>Обслуживающий сотрудник может рассказать про каждый КДФ на площадке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-кто ведет занятия,</li> <li>-в какие дни проходят занятия,</li> <li>-в какое время проходят занятия,</li> <li>-чем занимаются в кружке,</li> <li>-как записаться в КДФ,</li> <li>-в каком кабинете проходят занятия,</li> <li>-что нужно брать с собой на первое занятие,</li> <li>-какие документы нужны для заключения договора,</li> <li>-сколько стоят занятия,</li> <li>-как произвести оплату занятий</li> </ul>	Да, в полном объеме	2
		Частично	1
		Нет	0
31	<p>Обслуживающий сотрудник на кафедре может рассказать про мероприятия в КЦ в целом, про мероприятия ЕКП, посоветовать, куда сходить</p>	Да, в полном объеме	2
		Частично	1
		Нет	0
32	<p>Обслуживающий сотрудник может рассказать об афише на месяц</p>	Да	5
		Нет	0

33	Обслуживающий сотрудник может рассказать про КДФ на других площадках КЦ (какие направления есть, по каким адресам, дать контактный номер для связи)	Да	3
		Нет	0
34	Для пользователей площадки должна быть возможность зарядить телефон, подключить гаджет. Были ли доступны розетки.	Да	2
		Нет	0
35	На кафедре/стойке есть запас договоров для заполнения родителями, чтобы стать участниками КДФ	Да	2
		Нет	0
36	Обслуживающий сотрудник знает, как заполняются договоры КДФ и может их проверить и попросить дозаполнить, если не хватает данных	Да	2
		Нет	0
37	Обслуживающий сотрудник знает, в каком разделе на сайте опубликованы мероприятия, а в каком КДФ и может сориентировать клиента	Да	3
		Нет	0
38	Сотрудник знает, что такое "Единая культурная повестка"	Да	2
		Нет	0

39	Обслуживающий сотрудник может предложить мероприятия в КЦ в соответствии с возрастом участников и их увлечениями, тематикой, которую они запросили	Да	3
		Нет	0
40	Обслуживающий сотрудник имеет полную информацию по работе КДФ	Да	2
		Нет	0
41	Обслуживающий сотрудник предлагает подписаться на страницу КЦ в социальных сетях	Да	2
		Нет	0
42	Номер телефона сотрудника состоит в чате с участниками каждой группы	Да	2
		Нет	0
43	Сотрудники КЦ направляют в чат с участниками КДФ напоминания об оплатах, приглашают людей на мероприятия	Да	2
		Нет	0
44	Ведение реестра контактов посетителей, реестр пополняется ежемесячно	Да	2
		Нет	0
45	Сотрудники КЦ делают рассылки по базам с приглашениями на новые мероприятия	Да	2
		Нет	0

46	Сотрудник знает, что в КЦ есть волонтерская деятельность и может проинформировать (отдел, который этим занимается, портал Dobro.ru)	Да	2
		Нет	0
47	Сотрудник знает, как производится оплата через mos.ru и может показать процесс оплаты клиенту	Да	2
		Нет	0
<b>Зона обслуживания/помещения, доступные для посетителей</b>			
48	Целостность напольного покрытия при входе и в помещении не нарушена	Нет, не заметил	2
		Да, нарушения были	0
49	Навигация в КЦ понятна, вопросов не возникло	Да, навигация понятна для самостоятельного ориентирования	4
		Навигация отсутствует или сложно ориентироваться	0
50	Окраска/покрытие стен: не потертые, без посторонних надписей и пр.	Нет, не заметил	2
		Да, нарушения были	0
51	Мебель (столы, стулья, шкафы, стеллажи и пр.) без потертостей, сколов, в рабочем состоянии	Нет, не заметил	2
		Да, нарушения были	0
52	На потолке и стенах не имеется свисающих электрических проводов и пр.	Нет, не заметил	2
		Да, нарушения были	0

53	Осветительные приборы в помещении КЦ находятся в исправном состоянии; перегоревших осветительных приборов (светильников) не имеется	Нет, не заметил	2
		Да, нарушения были	0
54	Какое состояние туалета для посетителей. В туалетной комнате есть все туалетные принадлежности: туалетная бумага, бумажное полотенце/электрополотенце, жидкое мыло, урна	Очень чисто. Уборочный инвентарь и моющие средства хранятся отдельно в выделенном помещении или шкафу	2
		Чисто, но отсутствуют туалетные принадлежности	0
		Туалет грязный, с неприятным запахом/присутствуют тканевые полотенца и иные текстильные изделия/присутствуют посуда, одежда, личные предметы сотрудников	0
55	Состояние мусорных корзин	Корзины не заполнены (максимум на 1/3)	2
		Корзины заполнены	1
		Корзины переполнены	0
56	Бутылки/лейки для полива цветов в зоне нахождения посетителей	Отсутствуют	2
		Да, имеются	0
57	Выставки оформлены с соблюдением требований	Да	2
		Нет	0
<b>Обслуживание</b>			
58	На доступных для пользователей экранах показывали видеоролики	Да	3
		Нет	0



59	В наличии ли наушники за компьютерными местами (допускается наличие объявления о возможности воспользоваться наушниками)	Да	2
		Нет	0
60	Наличие на единой кафедре обслуживания/стойке администратора "Книги жалоб и предложений"	Да	2
		Нет	0
61	В КЦ оказываются запрещенные услуги: оплата наличными.	Нет, запрещенных услуг нет	2
		Да, запрещенных услуг есть	0
62	Как размещена информация о мероприятиях (в том числе онлайн/офлайн)	На электронном носителе/мониторе	3
		На бумажном носителе на стенде или стойке/ кафедре	1
		Афишу не видно из-за большого количества информации	0
		Информация не размещена	0
63	Устроило ли Вас обслуживание? Если есть недочеты по визиту, опишите их в комментариях	Да, получил то, что хотел	5
		В целом устроило, но есть мелкие недочеты	3
		Не устроило	0

Комментарий:

Всего баллов: