**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в**

**Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Источник информации** | **Оценка показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»  | Полное наименование организации культуры | 1 | официальный сайтhttp://kogalymlib.ru/ | **9** |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 0 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 |
| Контактные телефоны | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»  | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | официальный сайт http://kogalymlib.ru/ | **4** |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 0 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 |
| План по улучшению качества работы организации | 0 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,2** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 1:** | **22,2** |
| **Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,1** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,1** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,1** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,2** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Совершенно не удобно | 0 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | 2 | изучение мнения получателей услуг | **9,7** |
| 0 |
| Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | 2 |
| 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 2 |
| 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 2 |
| 0 |
| Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | 2 |
| 0 |
| **ИТОГО по Блоку 2:** | **46,2** |
| **Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,7** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,5** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 3:** | **19,2** |
| **Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,5** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,5** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно  | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 4:** | **19** |
| **Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)** |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,5** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **8,9** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,2** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,2** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 5:** | **36,8** |
|  |
| **ИТОГО по оценке качества оказания услуг:** | **143,8** |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

 Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» (далее МБУ «Централизованная библиотечная система») по следующим показателям[[1]](#footnote-2):

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
* время ожидания предоставления услуг;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг;

 В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

 На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

 Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в МБУ «Централизованная библиотечная система» было опрошено 504 получателей услуг. На основе "Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. МБУ «Централизованная библиотечная система» относится к категории средних организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 41 929, поэтому количество анкет должно быть не менее 500 в год.

 При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

 Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 504 получателей услуг, из них 280, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 80 респондентов, 44 респондента опрошены по телефону и 100 через электронную почту (Приложение 2).

 Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 балов, максимальное значение –160 баллов.

**Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

 В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации[[2]](#footnote-3) и на ее территории. В МБУ «Централизованная библиотечная система» данный блок был оценен на **22,2** балла из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о высоком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

 В организации успешно функционирует официальный сайт http://kogalymlib.ru/, на котором представлена информация не в полном объеме, что и не позволило оценить данный блок максимально. Показатель 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **9** баллов из **10** максимальных. Отсутствует следующая информация:

схема размещения организации культуры, схема проезда;

 Показатель 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **4** баллов из **10** максимальных. Отсутствует следующая информация:

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации был оценена положительно на **9,2** балла из **10** возможных. **59 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МБУ «Централизованная библиотечная система», размещенной на территории организации. **39 %** поставили оценку хорошо, а **2%** указали на наличие недостатков.

Респондентам был задан вопрос: "Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации":



 Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы МБУ «Централизованная библиотечная система» в плане доступности и актуальности получения информации работают эффективно. Однако критерии 1.1 и 1.2 представлен не в полном объеме, 2 % получателей услуг указали на наличие недостатков по критерию 1.3, что не позволило оценить данный блок максимально.

**Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения**

 В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

 В МБУ «Централизованная библиотечная система» данный блок был оценен на **46,2** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **9,1** балла из **10** возможных. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **68 %**, в целом хорошие **30 %,** удовлетворительные **2 %.** Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?":



 За показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения была поставлена оценка **9,1** балла из **10** возможных. **67 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **32 %** оценили как хорошие, а **1 %** указали на наличие недочетов по данному критерию. Респондентам был задан вопрос: "Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры ":



 Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **9,1** балла из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **66 %** респондентов, в целом хорошо поставили **31 %,** удовлетворительную оценку поставили **3 %.** Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждение культуры":



 Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **9,1** баллов из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**99 %**) удовлетворены графиком работы в МБУ «Централизованная библиотечная система». Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы организации культуры?":



 Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **9,7** баллов из максимальных **10**.

Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски однозначно: **98 %** респондентов считают, что такая возможность представлена.



На вопрос об оснащенности организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.), был получен однозначный ответ: отсутствие такой возможности отметили– **3 %**респондентов, а **97 %** считают, что такая возможность представлена!



Мнение респондентов по предоставлению возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а также наличие сопровождающего персонала для указанной категории граждан: **99 %** считают, что такая возможность есть, а вот **1 %** отрицают наличие такой возможности.



Компетентность персонала МБУ «Централизованная библиотечная система» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **99 %** отметили, что персонал знает как работать, и имеет навыки работы с посетителями инвалидами.



Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами однозначно: отсутствие такой возможности отметили– **5 %** респондентов, а **95 %** считают, что такая возможность представлена!



Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, однако по всем критериям данного блока незначительное число респондентов поставили отрицательные оценки, что не позволило оценить данный блок максимально.

**Блок 3. Время ожидания предоставления услуг**

 В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в МБУ «Централизованная библиотечная система». Оценка данного показателя 1**9,2**  балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **88 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **11 %**, удовлетворительно **1 %**, соответственно данный показатель был оценен на **9,7** баллов. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?":



 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставление услуги организацией оценено респондентами на **9,5** баллов из **10** максимальных. **80 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **19 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,5** баллов. Респондентам был задан вопрос: "Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?":



 Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МБУ «Централизованная библиотечная система» удовлетворяет получателей услуг практически в полном объеме.

**Блок 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры**

 Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **19** баллов из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **9,5** баллов из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **98 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **82 %**, а хорошо – **17 %,** оценку удовлетворительно поставили **1 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?":



 Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **9,5** баллов из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **82 %** получателей услуг, хорошо – **17 %**, только **1 %** поставили оценку удовлетворительно! Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



 Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МБУ «Централизованная библиотечная система» оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении, однако по 1 % респондентов поставили оценки удовлетворительно по двум критериям данного блока, что и не позволило оценить его максимально.

**Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

 Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **36,8** баллов из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **99 %** получателей услуг, а вот отрицательную оценку поставили **1 %** респондентов. Критерий 5.1 оценен на **9,5** баллов из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: "Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете":



 Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **8,9** баллов из **10** возможных. **61 %** респондентов поставили оценку отлично, **34 %** хорошо и **5 %** считают, что есть незначительные недочеты по данному критерию.Респондентам был задан вопрос: "Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете":



 Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **9,2**  баллов из **10** возможных. **99 %** респондентов оценили данный показатель на отлично и хорошо, удовлетворительно – **1 %**. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?":



 Качество и содержание полиграфических материалов оценено на **9,2** балла из **10** максимальных. **67 %** респондентов поставили оценку отлично, в целом хорошо – **32 %,** отрицательную оценку поставили **1 %**. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры":



 Таким образом, оценка данного блока свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями услуг высоко, однако наличие отрицательных оценок по всем критериям данного блока не позволили оценить его максимально.

**Тема исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги**

**в МБУ «Централизованная библиотечная система»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг**  | **Вариантызначений** | **Количествоответивших** | **Общее количество ответивших** | **Сумма баллов по каждому вопросу** | **Общая сумма баллов** | **Средняя оценка** |
|   |
| **1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**  |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 348 | 504 | 3480 | 4613 | **9,2** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 146 | 1095 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 5 | 12,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 343 | 504 | 3430 | 4595 | **9,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 149 | 1118 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 35 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 5 | 12,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 338 | 504 | 3380 | 4608 | **9,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 159 | 1193 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 35 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 334 | 504 | 3340 | 4568 | **9,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 156 | 1170 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 9 | 45 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 5 | 12,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?**  |
| 1. Отлично, очень удобно | 10 | 343 | 504 | 3430 | 4625 | **9,2** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 156 | 1170 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Совершенно не удобно | 0 | 0 | 0 |
| **6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?** |
| 1. Да  | 2 | 494 | 504 | 988 | 4910 | **9,7** |
| 2. Нет  | 0 | 10 | 0 |
| **6.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?** |   |
| 1. Да  | 2 | 487 | 974 |
| 2. Нет  | 0 | 17 | 0 |
| **6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?**  |   |
| 1. Да  | 2 | 497 | 994 |
| 2. Нет  | 0 | 7 | 0 |
| **6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?**  |   |
| 1. Да  | 2 | 497 | 994 |
| 2. Нет  | 0 | 7 | 0 |
| **6.5. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?** |   |
| 1. Да  | 2 | 480 | 960 |
| 2. Нет  | 0 | 24 | 0 |
| **7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 441 | 504 | 4410 | 4870 | **9,7** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 58 | 435 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 |
| **8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 404 | 504 | 4040 | 4778 | **9,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 95 | 712,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 |
| **9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 411 | 504 | 4110 | 4778 | **9,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 84 | 630 |
| 3. Удовлетворительно, | 5 | 6 | 30 |
| 4. Плохо | 2,5 | 3 | 7,5 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 411 | 504 | 4110 | 4795 | **9,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 88 | 660 |
| 3. Удовлетворительно | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 404 | 504 | 4040 | 4778 | **9,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 95 | 712,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:** |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 309 | 504 | 3090 | 4480 | **8,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 173 | 1298 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 15 | 75 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 7 | 17,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:**  |
| 1. Отлично, все устраивает  | 10 | 353 | 504 | 3530 | 4650 | **9,2** |
| 2. В целом хорошо  | 7,5 | 146 | 1095 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много недостатков  | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает  | 0 | 0 | 0 |
| **14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры**  |
| 1. Отлично, все устраивает  | 10 | 338 | 504 | 3380 | 4613 | **9,2** |
| 2. В целом хорошо  | 7,5 | 161 | 1208 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки  | 5 | 5 | 25 |
| 4. Плохо, много недостатков  | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает  | 0 | 0 | 0 |

1. Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22 .11 2016 . № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" [↑](#footnote-ref-2)
2. Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» [↑](#footnote-ref-3)