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

**Муниципальном автономном учреждении «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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 сайт  http://artprazdnikk.ru/ | **9** |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 0 |
| 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://artprazdnikk.ru/ | **7** |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |
| 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 | 1 |
| 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 | **9,6** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 1:** | | | | | **25,6** |
| **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 | **9,4** |
| 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 | **9,2** |
| 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 | **9,3** |
| 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 | **9,5** |
| 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 | **9,8** |
| 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:** | | | | | **47,2** |
| **Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,3** |
| 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 | **9,4** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 3:** | | | | | **18,7** |
| **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 | **9,4** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 4:** | | | | | **18,9** |
| **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 | **9,4** |
| 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 | **9,2** |
| 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 | **9,7** |
| 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 | **9,7** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 5:** | | | | | **38** |
|  | | | | | |
| **ИТОГО по оценке качества оказания услуг:** | | | | | **148,4** |

**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 автономном учреждении «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник» (далее МАУ «КДК «АРТ-Праздник») 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 МАУ «КДК «АРТ-Праздник» было опрошено 1003 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. МАУ «КДК «АРТ-Праздник» относится к категории больших организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 245 278, поэтому количество анкет должно быть не менее 1000 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, 1003 получателей услуг, из них 551, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 250 респондентов, 95 респондентов опрошены по телефону и 107 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 МАУ «КДК «АРТ-Праздник» данный блок был оценен на **25,6** баллов 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://artprazdnikk.ru/, на котором представлена информация практически в полном объеме. 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 информация: дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях). Показатель 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **7** баллов из **10** максимальных, т.к. на сайте отсутствует информация:

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

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

план по улучшению качества работы организации.

Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации был оценена практически максимально на **9,6** баллов из **10** возможных. **97 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МАУ «КДК «АРТ-Праздник», размещенной на территории организации, и только **3 %** 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 МАУ «КДК «АРТ-Праздник» в плане доступности и актуальности получения информации работают достаточно эффективно.

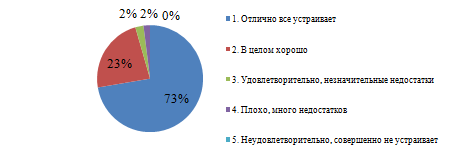
**Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения**

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 МАУ «КДК «АРТ-Праздник» данный блок был оценен на **47,2** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **9,4** баллов из **10** возможных, т.е. практически максимально. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **80 %**, в целом хорошие **16 %,** только **4 %** отметили наличие недостатков**.** Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?":



Достаточно высокая оценка была дана респондентами за показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения **9,2** баллов из **10** возможных. **73 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **23 %** оценили как хорошие**,** только **4 %** отметили наличие недостатков**.**  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 **9,3** баллов из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **77 %** респондентов, в целом хорошо поставили **18 %,** только **5 %** отметили наличие недостатков**.**  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 **9,5** баллов из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**95 %**) удовлетворены графиком работы в МАУ «КДК «АРТ-Праздник». 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 **9,8** 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: **99 %** 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: да – **98 %**!



Также респонденты практически единодушно (**98 %**) отметили, что в МАУ «КДК «АРТ-Праздник» представлена возможность самостоятельного передвижения по территории организации, а также наличие сопровождающего персонала для указанной категории граждан.



Компетентность персонала МАУ «КДК «АРТ-Праздник» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **97 %** 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: **96 %** отметили наличие такой возможности!



Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг практически максимально, что свидетельствует об эффективной работе МАУ «КДК «АРТ-Праздник» в данном направлении. Однако наличие незначительных отрицательных оценок со стороны получателей услуг по всем критериям банного блока не позволили его оценить максимально.

**Блок 3. Время ожидания предоставления услуг**

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в МАУ «КДК «АРТ-Праздник». Оценка данного показателя 1**8,7** баллов из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **78 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **18 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,3** балла. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?":



Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставление услуги организацией оценено респондентами на **9,4** баллов из **10** максимальных. Следует отметить, что результаты данного показателя практически совпали с предыдущим критерием. **79 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **20 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,3** балла. Респондентам был задан вопрос: "Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?":



Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МАУ «КДК «АРТ-Праздник» удовлетворяет получателей услуг 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 **18,9**  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 **99 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **83 %**, а хорошо – **16 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?":



Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **9,4** баллов из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **84 %** получателей услуг, хорошо – **10 %,** только **6 %** отметили наличие недостатков**.**  Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МАУ «КДК «АРТ-Праздник» оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении

**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 – **38** баллов из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **96 %** получателей услуг. Критерий 5.1 оценен на **9,4** 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 **9,2** балла из **10** возможных. Подавляющее большинство получателей отметили отличный уровень материально-технической обеспеченности организации – **78 %**, **14%** поставили оценку хорошо! Однако **8 %** респондентов указали на наличие недостатков 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 **9,7** баллов из **10** возможных. **91 %** респондентов оценили данный показатель на отлично. 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 **9,7** баллов из **10** максимальных. **91%** респондентов поставили оценку отлично, в целом хорошо – **5 %**. 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 МАУ «КДК «АРТ-Праздник»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг** | **Варианты значений** | **Количество ответивших** | **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 | 892 | 1003 | 8920 | 9650 | **9,6** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 79 | 592,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 23 | 115 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 9 | 22,5 |
| 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 | 800 | 1003 | 8000 | 9380 | **9,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 160 | 1200 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 29 | 145 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 14 | 35 |
| 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 | 732 | 1003 | 7320 | 9235 | **9,2** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 235 | 1763 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 25 | 125 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 11 | 27,5 |
| 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 | 777 | 1003 | 7770 | 9323 | **9,3** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 185 | 1388 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 25 | 125 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 16 | 40 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично, очень удобно | 10 | 876 | 1003 | 8760 | 9553 | **9,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 77 | 577,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 36 | 180 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 14 | 35 |
| 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 | 992 | 1003 | 1984 | 9798 | **9,8** |
| 2. Нет | 0 | 11 | 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 | 983 | 1966 |
| 2. Нет | 0 | 20 | 0 |
| **6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?** | | |  |
| 1. Да | 2 | 983 | 1966 |
| 2. Нет | 0 | 20 | 0 |
| **6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?** | | |  |
| 1. Да | 2 | 976 | 1952 |
| 2. Нет | 0 | 27 | 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 | 965 | 1930 |
| 2. Нет | 0 | 38 | 0 |
| **7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 782 | 1003 | 7820 | 9360 | **9,3** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 185 | 1388 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 25 | 125 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 11 | 27,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 |
| **8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 791 | 1003 | 7910 | 9468 | **9,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 199 | 1493 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 13 | 65 |
| 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 | 831 | 1003 | 8310 | 9560 | **9,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 156 | 1170 |
| 3. Удовлетворительно, | 5 | 16 | 80 |
| 4. Плохо | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 843 | 1003 | 8430 | 9460 | **9,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 104 | 780 |
| 3. Удовлетворительно | 5 | 43 | 215 |
| 4. Плохо | 2,5 | 14 | 35 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 822 | 1003 | 8220 | 9463 | **9,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 142 | 1065 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 32 | 160 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 7 | 17,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 784 | 1003 | 7840 | 9243 | **9,2** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 136 | 1020 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 70 | 350 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 13 | 32,5 |
| 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 | 908 | 1003 | 9080 | 9693 | **9,7** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 68 | 510 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 14 | 70 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 13 | 32,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры** | | | | | | |
| 1. Отлично, все устраивает | 10 | 915 | 1003 | 9150 | 9690 | **9,7** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 54 | 405 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 20 | 100 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 14 | 35 |
| 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)