

Независимая оценка качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования в сфере культуры и искусства и учреждений в сфере культуры и искусства муниципального образования «Ярцевский район» проведена в соответствии с муниципальными контрактами №№ 599, 600 от «28» марта 2017 года

ГАУ ДПО «Смоленским областным институтом развития образования»

Содержание

1. Общая информация	4 - 6
2. Перечень организаций культуры, в которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	7
3. Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры	8
4. Критерии оценки оказания услуг организациями культуры	9-10
5. Результаты независимой оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организациях культуры»	11-12
6. Результаты независимой оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»	13
7. Результаты независимой оценки по критерию «Время ожидания предоставления услуг»	14
8. Результаты независимой оценки по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	15
9. Результаты независимой оценки по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	16
10. Общий балл организаций культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг	17
11. Рейтинг организаций культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг	18
12. Рекомендации организациям культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг	19-20
13. Приложения	21-30

Общая информация

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – НОКОУ) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Организация – оператор независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры: государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования».

Источники информации, использованные при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры:

1. Официальный сайт организации культуры.
2. Анкеты получателей услуг (далее – респондентов).

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542«Об

утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ № 2542).

Сбор данных по показателям НОКОУ осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры;

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет.

В соответствии с приказом № 2542 НОКОУ проводится по 16 показателям, объединенным в 5 критериев:

1. Открытость и доступность информации об организациях культуры (3 показателя).
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (5 показателей).
3. Время ожидания предоставления услуги (2 показателя)
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (2 показателя).
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (4 показателя).

14 показателей оцениваются респондентами и 2 показателя оцениваются организацией-оператором.

Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, осуществляет только организация - оператор по двум показателям в соответствии с анкетой для представителя организации-оператора. Соответствие «значение балла – вариант ответа» анкеты для представителя организации-оператора приведены в Приложении 1. На основе полученных данных определяется интегральное значение показателя.

По показателям, формируемым на основе изучения мнений респондентов (Приложение 2), рассчитывается интегральный показатель. Его величина устанавливается по баллам, значение каждого из которых

соответствует определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 14 показателям приведены в Приложении 3.

По значениям интегральных показателей производится расчет общего балла организации культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.

По значению общего балла определяется рейтинг организации культуры внутри муниципального образования.

**Перечень организаций культуры муниципального образования
«Ярцевский район» Смоленской области, в отношении которых
проводилась независимая оценка качества оказания услуг
организациями культуры**

МБУДО «Детская школа искусств» г. Ярцево

МБУДО «Детская художественная школа» г. Ярцево

МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»

МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»

Таблица 1

**Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке
качества оказания услуг организациями культуры**

№	Наименование организации культуры	Количество респондентов
1.	МБУДО «Детская школа искусств» г. Ярцево	31
2.	МБУДО «Детская художественная школа» г. Ярцево	18
3.	МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	315
4.	МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	48

Критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№	Показатель	Диапазон значений показателей (баллы)
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры		
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»	0–10
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»	0–10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	0–10
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0–10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0–10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0–10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	0–10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0–10
Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	0–10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	0–10
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	0–10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	0–10
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	0–10

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры
муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области
2017 год

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	0–10
5.3..	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0–10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	0–10

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по критериям

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Показатель 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»

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

Таблица 1

Организация культуры	Показатель 1.1.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9

Показатель 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»

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

Таблица 2

Организация культуры	Показатель 1.2.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	6
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	6
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	6
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Показатель 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 3

Организация культуры	Итого баллов
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	8,951613
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	9,027778
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	9,015873
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	7,708333

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 4

Организация культуры	Показатели критерия 2				
	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	8,629032	8,629032	8,145161	8,951613	7,354839
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	9,305556	9,027778	8,888889	8,472222	0,555556
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	8,849206	8,777778	8,579365	9,277778	1,561905
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	8,489583	6,458333	4,947917	7,8125	0,125

Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 5

Организация культуры	Показатели критерия 3	
	3.1.	3.2.
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	8,951613	9,032258
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	9,305556	9,305556
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	9,293651	9,31746
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	7,552083	6,5625

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность
работников организации культуры**

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 6

Организация культуры	Показатели критерия 4	
	4.1.	4.2.
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	9,112903	9,032258
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	9,444444	9,305556
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	9,52381	9,380952
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	8,177083	7,5

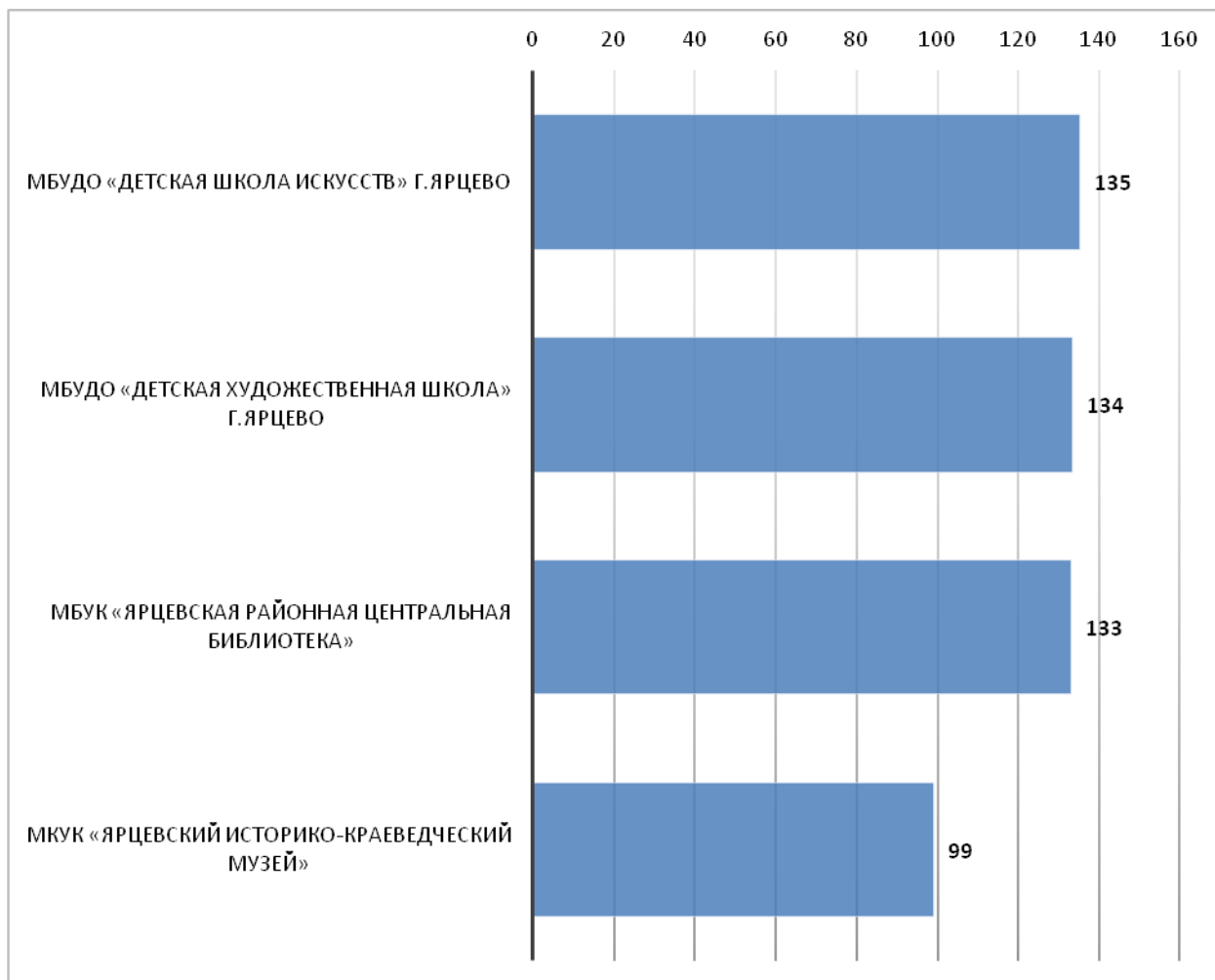
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Результаты анкетирования респондентов

Таблица 7

Организация культуры	Показатели критерия 5			
	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.
МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	8,790323	7,822581	8,629032	8,306452
МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	9,305556	8,888889	8,888889	8,888889
МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	9,103175	7,960317	9,015873	8,619048
МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	7,1875	5,572917	5,833333	5,208333

**Общий балл организаций культуры, в отношении которых проведена
независимая оценка качества оказания услуг**



**Рейтинг организаций культуры, в отношении которых проведена
независимая оценка качества оказания услуг**

№	Организация культуры	Рейтинговый балл
1.	МБУДО «Детская школа искусств» г.Ярцево	135
2.	МБУДО «Детская художественная школа» г.Ярцево	134
3.	МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»	133
4.	МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»	99

Рекомендации организациям культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг

В результате обобщения и анализа информации, размещенной на официальном сайте, анкет респондентов выявлены проблемные зоны, влияющие на качество оказания услуг организациями культуры.

В целях повышения качества оказания услуг организациям культуры рекомендуется:

Всем организациям культуры:

1. Информацию, размещенную на официальном сайте организации, привести в соответствие с требованиями следующих нормативных документов:

Закон Российской Федерации от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

приказ Министерства культуры РФ 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2. Своевременно обновлять информацию на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

3. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

МКУК «Ярцевский историко-краеведческий музей»

1. Обеспечить наличие дополнительных услуг и доступность их получения.

2. Принять меры по повышению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

3. Принять меры по соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.
4. Принять меры по повышению удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации культуры.
5. Принять меры по повышению удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет".
6. Принять меры по повышению удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

ПРИЛОЖЕНИЯ

**Показатели и балльная оценка показателя анкеты для анализа
официального сайта организации культуры**

(заполняется организацией-оператором по каждой организации культуры на основе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры)

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»

№	Показатель	Баллы
1.	Полное наименование организации культуры	1
2.	Сокращенное наименование организации культуры	1
3.	Почтовый адрес организации культуры	1
4.	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7.	Режим, график работы организации культуры	1
8.	Контактные телефоны	1
9.	Адрес электронной почты	1
10.	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»

№	Показатель	Баллы
1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
6.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
7.	Информация о планируемых мероприятиях	1
8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
10.	План по улучшению качества работы организации	1

Приложение 2

Анкета для получателей услуг

Анкета используется в целях изучения мнения получателей услуг и заполняется респондентами.

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество оказания услуг организацией культуры.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и честно ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков

- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2.4. Удобство графика работы организации культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, очень удобно
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Совершенно неудобно

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

Выберите один из вариантов ответа:

да **нет**

○ 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.)

Выберите один из вариантов ответа:

да **нет**

○ Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

Выберите один из вариантов ответа:

да **нет**

○ Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

Выберите один из вариантов ответа:

да **нет**

○ 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)

Выберите один из вариантов ответа:

да **нет**

3. *Время ожидания предоставления услуги*

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много нарушений
- Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много нарушений
- Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

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

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно

4.2. Компетентность персонала организации культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно

5. *Удовлетворенность качеством оказания услуг*

5.1. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Выберите один из вариантов ответа:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6.

Приложение 3

Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты получателей услуг

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		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	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Совершенно неудобно	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	да	2
			нет	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.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
Компетентность работы персонала с посетителями-	да	2		

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры
муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области
2017 год

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
			нет	0
		инвалидами	нет	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)	да	2
			нет	0
Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги				
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0	
		Плохо, много нарушений	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0	
		Плохо, много нарушений	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно	5,0	
		Плохо	2,5	
		Неудовлетворительно	0	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно	5,0	
		Плохо	2,5	
		Неудовлетворительно	0	
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры,	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры
муниципального образования «Ярцевский район» Смоленской области
2017 год

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
	размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0