Утверждено протоколом комиссии от 06.09.2017 No 1

Результаты независимой оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями Новосибирской области, проведенной

комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области 6

сентября 2017 года (с учетом информации, предоставленной организацией –оператором ООО «Эмпирика»)

1.Интегральное значение независимой оценки(Интегральное значение по совокупности общих критериев рассчитывается как сумма значений критериев)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Интегрально  е значение по  совокупност  и общих  критериев | 1 -критерий  открытости и  доступности  информации об  организации | 2 -критерий  комфортности  условий  предоставлений  услуг и доступности  их получения | 3 -критерий  времени  ожидания  предоставле  ния услуги | 4 -критерий  доброжелательно  сти, вежливости,  компетентности  работников  организации | 5 -критерий  удовлетвор  енности  качеством  оказания  услуг |
| 1 | МУ  Верх  -  Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | 112,67 | 8,64 | 37,05 | 17,31 | 18,15 | 31,72 |

2.Значения независимой оценки по общим критериям и характеризующим их показателям

Значение по критерию рассчитывается как сумма значений показателей его составляющих.Максимальное количество баллов по каждому показателю составляет 10 баллов, значение каждого рассчитывается как среднее арифметическое между значением по результатам контент анализа официального сайта учреждения и значения по результатам опроса получателей услуг данного учреждения

.1 критерий: открытость и доступность информации об организации культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Общие показатели критерия | | | |
| Наличие общей  информации об  организации культуры на  официальном сайте  организации культуры в  сети «Интернет» в  соответствии с  приказом No 272 | Наличие информации о  деятельности  организации культуры  на официальном сайте  организации культуры в  сети «Интернет» в  соответствии с  приказом No 277 | Доступность и  актуальность  информации о  деятельности  организации культуры,  размещенной на  территории организации | Интегральное  значение  критерия |
| 1 | МУ  Верх  -  Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | 0,00 | 0,00 | 8,58 | 8,58 |

2 критерий: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Общие показатели критерия | | | | | |
| Комфортность  условий  пребывания в  организации  культуры | Наличие  дополнительных  услуг и  доступность их  получения | Удобство пользования  электронными  сервисами,  предоставляемыми  учреждением  посетителям | Удобство  графика  работы  организации  культуры | Доступность  услуг для лиц с  ограниченными  возможностями  здоровья | Интегральное  значение  критерия |
| МУ  Верх-Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | 8,50 | 8,28 | 6,85 | 9,18 | 4,24 | 37,05 |

3 критерий: время ожидания предоставления услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Общие показатели критерия | | |
| Соблюдение режима  работы организацией  культуры | Соблюдение установленных  (заявленных) сроков пре  доставления  услуг организацией культуры | Интегральное  значение  критерия |
| МУ  Верх-Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | 8,66 | 8,65 | 17,31 |

4 критерий: доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Общие показатели критерия | | |
| Доброжелательность и  вежливость  персонала  организации культуры | Компетентность  персонала  организации  культуры | Интегральное  значение  критерия |
| МУ  Верх-Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | 9,26 | 8,89 | 18,15 |

5 критерий: удовлетворенность качеством оказания услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Общие показатели критерия | | | | |
| Удовлетворенность  качеством  оказания  услуг  организацией культуры в  целом | Удовлетворенность материально-техническим  обеспечением  организации  культуры | Удовлетворенность  качеством и полнотой  информации о деятельности  организации культуры,  размещенной на  официальном сайте  организации культуры в  сети «интернет» | Удовлетворенност  ь кач  еством и  содержанием  полиграфических  материалов  организации  культуры | Интегральное  значение  критерия |
| МУ  Верх-Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | 8,50 | 7,68 | 7,18 | 8,36 | 31,72 |

Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества респондентов )

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества респондентов) |
| МУ  Верх-Мильтюшинский  сельский Дом Культуры  Черепановского района | -освещение зрительного зала (1),замена кресел в зрительном зале (2), приобретение музыкальной аппаратуры (2), оснащение компьютерами (1), приобретение реквизита и костюмов (1) |