**Результат НОК-2017**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий для предоставления услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Методы сбора информации:**

1) Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг учреждений культуры. Тип опроса: анкетирование.

 Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в

МБУ «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» методом анкетирования позволило выявить следующее:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Оценочные баллы | Структурное подразделение и количество респондентов |
| Городищенский Дом культуры | Баженовский Дом культуры | Вязовский Дом культуры | Н-Иленский Дом культуры | Макушинский Дом культуры |
| 1. | Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения? | 10 | 15 | 15 | 7 | 14 | 1 |
| 7,5 | 64 |  37 | 25 | 58 | 2 |
| 5 | 2 |  4 | 4 | 12 | - |
| 2. | Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры? | 10 | 67 | 61 | 41 | 17 | - |
| 7,5 | 81 | 56 | 36 | 84 | 3 |
| 5 | 1 | 20 | 7 | 47 | - |
| 2,5 | - | - | - | 4 | - |
| 3. | Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения? | 10 | 65 | 50 | 35 | 14 | - |
| 7,5 | 82 | 78 | 32 | 80 | 2 |
| 5 | 2 | 9 | 17 | 56 | 1 |
| 2,5 | - | - | - | 2 | - |
| 4. | Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)? | 10 | 40 | 38 | 40 | 11 | - |
| 7,5 | 93 | 66 | 28 | 63 | 1 |
| 5 | 16 | 30 | 14 | 62 | 2 |
| 2,5 | - | 3 | 2 | 12 | - |
| 0 | - | - | - | 4 | - |
| 5. | Как Вы оцениваете удобство графика работы организации культуры? | 10 | 78 | 74 | 35 | 17 | - |
| 7,5 | 68 | 55 | 30 | 89 | 3 |
| 5 | 3 | 8 | 16 | 42 | - |
| 2,5 | - | - | 3 | 2 | - |
| 0 | - | - | - | 2 | - |
| 6. | Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски? | 2 | 147 | 131 | 83 | - | - |
| 0 | 2 | 6 | 1 | 152 | 3 |
| 7. | Оснащена ли организация культуры 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 | 13 | 3 | 5 | 1 | - |
| 0 | 136 | 134 | 79 | 151 | 3 |
| 8. | Имеется ли в наличии сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по территории организации культуры? | 2 | 148 | 135 | 81 | 129 | 3 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 23 | - |
| 9. | Персонал компетентен в работе с посетителями-инвалидами? | 2 | 149 | 137 | 84 | 152 | 3 |
| 10. | Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации 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 | 3 | - | 4 | - | - |
| 0 | 147 | 137 | 80 | 152 | 3 |
| 11. | Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры? | 10 | 65 | 90 | 31 | 28 | 1 |
| 7,5 | 82 | 43 | 33 | 95 | 2 |
| 5 | 2 | 4 | 18 | 22 | - |
| 2,5 | - | - | - | 7 | - |
| 12. | Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры? | 10 | 65 | 75 | 29 | 16 | 2 |
| 7,5 | 80 | 57 | 40 | 107 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 14 | 28 | - |
| 2 | 1 | - | 1 | 1 | - |
| 13. | Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации культуры? | 10 | 118 | 99 | 37 | 38 | 1 |
| 7,5 | 31 | 36 | 34 | 88 | 1 |
| 5 | - | 2 | 13 | 26 | 1 |
| 14. | Как Вы оцениваете компетентность персонала организации культуры? | 10 | 122 | 88 | 39 | 32 | 1 |
| 7,5 | 25 | 44 | 38 | 85 | 2 |
| 5 | 2 | 5 | 7 | 35 | - |
| 15. | Как Вы оцениваете качество оказания услуг организации культуры в целом? | 10 | 110 | 75 | 38 | 13 | 2 |
| 7,5 | 39 | 56 | 40 | 95 | 1 |
| 5 | - | 6 | 6 | 41 | - |
| 2,5 | - | - | - | 3 | - |
| 16. | Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры? | 10 | 52 | 38 | 19 | 11 | 1 |
| 7,5 | 72 | 60 | 49 | 50 | - |
| 5 | 25 | 39 | 16 | 72 | 2 |
| 2,5 | - | - | - | 13 | - |
| 0 | - | - | - | 6 | - |
| 17. | Как Вы оцениваете качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации сети «интернет»? | 10 | 58 | 63 | 42 | 28 | - |
| 7,5 | 86 | 66 | 35 | 94 | 1 |
| 5 | 5 | 8 | 7 | 20 | 5 |
| 2,5 | - | - | - | 4 | - |
| 0 | - | - | - | 6 | - |
| 18. | Как Вы оцениваете качество и содержание полиграфических материалов организации культуры? | 10 | 64 | 49 | 17 | 11 | - |
| 7,5 | 79 | 72 | 35 | 81 | 1 |
| 5 | 6 | 16 | 32 | 41 | 2 |
| 2,5 | - | - | - | 8 | - |
| 0 | - | - | - | 11 | - |