

Утвержден  
протоколом № 1 заседания общественного совета  
при главе администрации Клетского муниципального района  
от «27» июня 2017 года.

Результаты оценки уровня удовлетворенности качества услуг,  
оказываемых МКУК "Центральная библиотека им. В.М. Шукшина»,  
сформированные на основе изучения мнений получателей услуг  
организации культуры

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Ziks,) в баллах	
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»	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	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
		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).	0
		ИТОГО:		7
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 государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом	0

Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
	7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	8	Информация о планируемых мероприятиях	0
	9	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
	10	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
ИТОГО:		План по улучшению качества работы организации	0
ВСЕГО:			1
			8

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Получатели услуги	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу	
1	2	3	4	5	6	7	8	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	144	1440,0	1620,0	168	9,6
		В целом хорошо	7,5	24	180,0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0					
		Плохо много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	135	1350,0	1597,5	168	9,5
		В целом хорошо	7,5	33	247,5			
		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	71	710,0	1370,0	162	8,5
		В целом хорошо	7,5	82	615,0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	9	45,0			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0			
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией	Отлично, все устраивает	10,0	65	650,0	1315,0	157	8,4
		В целом хорошо	7,5	81	607,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	11	55,0			
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	10	0			
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	150	1500,0	1630,0	168	9,7
		В целом хорошо	7,5	16	120,0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	2	10,0			
		Плохо много недостатков	2,5					
		Совершенно не удобно	0					
2.5	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с	2,0	0				
			0					

		использование м кресла-коляск и						
		Оснащение организации специальными устройствами д/доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособлен ные перила, доступных санитарно-гиг иенических помещений, звуковые устройства д/инвалидов по зрению и т.п.	2,0	0		1008,0	168	6,0
			0					
		Компетентнос ть работы персонала с посетителями- инвалидами	2,0	75	150,0			
			0					
		Наличие сопровождаю щего персонала и возможности самостоятельн ого передвижения по территории организации	2,0	56	112,0			
			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, выполненным и рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2,0	37	74,0			
			0					
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0	151	1510,0	1637,5	168	9,7
		В целом хорошо	7,5	17	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0					
		Плохо, много нарушений	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0					
3.2	Соблюдение установленных (заявленных)	Отлично, все устраивает	10	142	1420,0			
		В целом	7,5	25	187,5			

	сроков предоставления услуг организацией культуры	хорошо				1612,5	168	9,6
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0	1	5,0			
		Плохо, много нарушений	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0					
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	151	1510,0	1637,5	168	9,7
		В целом хорошо	7,5	17	127,5			
		Удовлетворительно	5,0					
		Плохо	2,5					
		Неудовлетворительно	0					
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	148	1480,0	1622,5	167	9,7
		В целом хорошо	7,5	19	142,5			
		Удовлетворительно	5,0					
		Плохо	2,5					
		Неудовлетворительно	0	1	0			
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0	124	1240,0	1562,5	168	9,3
		В целом хорошо	7,5	41	307,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3	15,0			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Отлично, все устраивает	10,0	75	750,0			
		В целом хорошо	7,5	78	585,0			
		Удовлетворительно	5,0	12	60,0			

	организации культуры	тельно, незначительные недостатки				1400,0	168	8,3
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5,0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1				
5.3	Удовлетворенность качеством и полной информацией о деятельности культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично все устраивает	10,0	64	640,0			
		В целом хорошо	7,5	77	577,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	22	110,0	1327,5	163	8,1
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	7	0			
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	104	1040,0			
		В целом хорошо	7,5	55	412,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3	15,0	1467,5	162	9,1
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	6	0			
	<b>ИТОГО</b>						X	<b>125,2</b>

Максимальное значение показателей: **160 баллов.**

Итоговое значение показателей: **8,0 + 125,2 = 133,2балла.**



