

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ

Мнение получателей услуг

Как вы оцениваете информирование о новых мероприятиях учреждения? (максимальная оценка – 6,4 из 7 баллов)

Итого: 6,4 из 7

Оценка сайта

Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры 1 из 1

Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда 1 из 1

Адрес электронной почты 1 из 1

Структура организации культуры 1 из 1

Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры 1 из 1

Общая информация об учреждении 1 из 1

Отчет о результатах деятельности учреждения 1 из 1

План финансово-хозяйственной деятельности 1 из 1

Информация о годовой бухгалтерской отчетности 1 из 1

Отчет о выполнении государственного задания 1 из 1

Государственное/муниципальное задание 1 из 1

Информация о контрольных мероприятиях 1 из 1

Итого: 12 из 12

Итого по критерию:

**18,4
из 19**

II. Комфортность

Мнение получателей услуг

Как вы оцениваете транспортную и пешеходную доступность учреждения? (максимальная оценка – 5 баллов) 4,8 из 5

Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)? (максимальная оценка – 5 баллов) 4,8 из 5

Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистоту помещений)? (максимальная оценка – 5 баллов) 4,6 из 5

Итого: 14,2 из 15

Оценка сайта

Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. 1 из 1

Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры 1 из 1

Услуги, оказываемые на платной основе 0,5 из 0,5

Электронный билет организации культуры/ электронный каталог 2 из 2

Виртуальные экскурсии по организации культуры 1 из 1

Ограничения по ассортименту услуг 0,5 из 0,5

Ограничения по потребителям услуг 0,5 из 0,5

Стоимость оказываемых услуг 0,5 из 0,5

Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения 1 из 1

Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов 1 из 1

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ

Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1 из 1
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5 из 0,5
Бесплатность, доступность информации	0 из 0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5 из 0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5 из 0,5
Дата и время размещения информации	0,5 из 0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5 из 0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0 из 0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5 из 0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1 из 1
	Итого: 14 из 15
Итого по критерию:	28,2 из 30
III. Время ожидания	
Мнение получателей услуг	
Как вы оцениваете удобство графика работы учреждения? (максимальная оценка – 7 баллов)	6,7 из 7

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ

Итого: 6,7 из
7

Итого по критерию:

**6,7 из
7**

IV. Доброжелательность персонала

Мнение получателей услуг

Как вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения? (максимальная оценка – 7 баллов) 6,7 из
7

Итого: 6,7 из
7

Оценка сайта

Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры 1 из 1

Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры 1 из 1

Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) 1 из 1

Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) 0 из 1

Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации 2 из 2

Режим, график работы организации культуры 1 из 1

Итого: 6 из 7

Итого по критерию:

**12,7
из 14**

V. Удовлетворенность

Мнение получателей услуг

Как вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий проводимых учреждением? (максимальная оценка – 10 баллов)	9,3 из 10
Как вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам? (максимальная оценка – 9 баллов)	8,3 из 9
Как вы оцениваете уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом? (максимальная оценка – 5 баллов)	4,8 из 5
	Итого: 22,4 из 24

Оценка сайта

Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1 из 1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1 из 1
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1 из 1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1 из 1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1 из 1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1 из 1
	Итого: 6 из 6

Итого по критерию:

**28,4
из 30**

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА **94,4**