

**Результаты исследования оценки качества оказания услуг МБУК «Выставочный зал»,
полученных при изучении мнений получателей услуг**

Заполнено **150** анкет

| <i>№</i> | <i>Наименование показателя</i> | <i>Мнение получателей услуг</i> | <i>Баллы</i> | <i>Количество о ответивш их на вопрос</i> | <i>Сумма баллов по каждому вопросу</i> | <i>Количество о ответивш их на вопрос</i> | <i>Средняя оценка по вопросу</i> | |
|----------|--|---|--------------|---|--|---|--|-----|
| 1 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10,0 | 101 | 1010 | 1377,5 | 150 | 9,2 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 49 | 367,5 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | | | |
| 2 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | 106 | 1060 | 1360 | 150 | 9,1 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 32 | 240 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 12 | 60 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0 | | | |
| 3 | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10,0 | 146 | 1460 | 1490 | 150 | 9,9 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 4 | 30 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | | | |

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | | Баллы | Количество ответивших на вопрос | Сумма баллов по каждому вопросу | | Количество ответивших на вопрос | Средняя оценка по вопросу |
|---|---|---|-----|-------|---------------------------------|---------------------------------|-------|---------------------------------|---------------------------|
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | | 10,0 | 0 | 0 | 332,5 | 150 | 2,2 |
| | | В целом хорошо | | 7,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | | 2,5 | 133 | 332,5 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 | 17 | 0 | | | |
| 5 | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | | 10,0 | 101 | 1010 | 1360 | 150 | 9,1 |
| | | В целом хорошо | | 7,5 | 42 | 315 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 | 7 | 35 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Совершенно не удобно | | 0 | 0 | 0 | | | |
| 6 | 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 | 0 | 0 | 48 | 18 | 2,7 |
| | | | нет | 0 | 18 | 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 | 0 | 0 | | | |
| | | | нет | 0 | 18 | 0 | | | |

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | Баллы | Количество ответивших на вопрос | Сумма баллов по каждому вопросу | | Количество ответивших на вопрос | Средняя оценка по вопросу |
|---|---|--|----------|---------------------------------|---------------------------------|--------|---------------------------------|---------------------------|
| | | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да 2 | 6 | 12 | | | |
| | | | нет 0 | 12 | 0 | | | |
| | | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да 2 | 18 | 36 | | | |
| | | | нет 0 | 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 иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | да 2 | 0 | 0 | | | |
| | | | нет 0 | 18 | 0 | | | |
| 7 | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | 149 | 1490 | 1497,5 | 150 | 9,9 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 1 | 7,5 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо, много нарушений | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 | | | |
| 8 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг | Отлично, все устраивает | 10,0 | 150 | 1500 | 1500 | 150 | 10 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо, много нарушений | 2,5 | 0 | 0 | | | |

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | Баллы | Количество о ответивших на вопрос | Сумма баллов по каждому вопросу | | Количество о ответивших на вопрос | Средняя оценка по вопросу |
|----|---|--|-------|--|------------------------------------|--------|--|---------------------------------|
| | организацией культуры | Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 | 0 | 0 | | | |
| 9 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | 141 | 1410 | 1477,5 | 150 | 9,8 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 9 | 67,5 | | | |
| | | Удовлетворительно | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 | | | |
| 10 | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | 144 | 1440 | 1485 | 150 | 9,9 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 6 | 45 | | | |
| | | Удовлетворительно | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 | | | |
| 11 | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10,0 | 137 | 1370 | 1467,5 | 150 | 9,8 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 13 | 97,5 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 0 | 0 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | | | |
| 12 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | 76 | 760 | 1115 | 150 | 7,4 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 24 | 180 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 20 | 100 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 30 | 75 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | | | |
| 13 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности | Отлично, все устраивает | 10,0 | 84 | 840 | 1235 | 150 | 8,2 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 28 | 210 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 36 | 180 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 5 | | | |

| № | Наименование показателя | Мнение получателей услуг | Баллы | Количество ответивших на вопрос | Сумма баллов по каждому вопросу | | Количество ответивших на вопрос | Средняя оценка по вопросу |
|----|---|---|-------|---------------------------------|---------------------------------|------|---------------------------------|---------------------------|
| | организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | | | |
| 14 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | 61 | 610 | 1005 | 150 | 6,7 |
| | | В целом хорошо | 7,5 | 16 | 120 | | | |
| | | Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | 37 | 185 | | | |
| | | Плохо, много недостатков | 2,5 | 36 | 90 | | | |
| | | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | | | |

Всего **113,9** балл
Средний балл – **8,1**

Интегральное значение 14 показателей, сформированное на основании мнений 150 получателей услуг, равно **113,9** баллам.

Директор МБУК «Выставочный зал»



Т.Д. Бочарова