

**Муниципальные  
Сакмарского района**

**Учреждения**

**культуры**

*45. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области*

Баллы по показателям независимой оценки качества:

№	критерий/показатель	баллы
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	97,5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100,0
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>	<b>99,3</b>
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100,0
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	90,0
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	80,0
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	<b>90,0</b>
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80,0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	70,0
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>85,0</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	80,0
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	80,0
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>	<b>84,0</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100,0
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	80,0
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	80,0
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	<b>86,0</b>
<b>Общий показатель</b>		<b>88,9</b>

*Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 20%.*

Результаты количественного опроса получателей услуг:

		%
Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?	Да	80,0%
	Нет	20,0%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?	Полностью удовлетворён	77,5%
	Скорее, удовлетворён	22,5%
	Скорее, не удовлетворён	0,0%
	Полностью не удовлетворён	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"?	Да	80,0%
	Нет	20,0%
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте?	Полностью удовлетворён	77,5%
	Скорее, удовлетворён	22,5%
	Скорее, не удовлетворён	0,0%
	Полностью не удовлетворён	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились?	Очень хорошо	62,0%
	Хорошо	18,0%
	Плохо	10,0%
	Очень плохо	10,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации?	Очень хорошо	62,0%
	Хорошо	18,0%
	Плохо	10,0%
	Очень плохо	10,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	100,0%
	Нет	0,0%
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?	Очень хорошо	50,0%
	Хорошо	20,0%
	Плохо	20,0%
	Очень плохо	10,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?	Очень хорошо	62,0%
	Хорошо	18,0%
	Плохо	10,0%
	Очень плохо	10,0%

	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?	Очень хорошо	40,0%
	Хорошо	40,0%
	Плохо	10,0%
	Очень плохо	10,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?	Да	80,0%
	Нет	20,0%
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?	Очень хорошо	62,5%
	Хорошо	37,5%
	Плохо	0,0%
	Очень плохо	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?	Готов	80,0%
	Скорее, готов	20,0%
	Скорее, не готов	0,0%
	Совершенно не готов	0,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?	Очень удобно	62,0%
	Удобно	18,0%
	Не удобно	10,0%
	Очень не удобно	10,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?	Очень хорошо	54,0%
	Хорошо	26,0%
	Плохо	10,0%
	Очень плохо	10,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Полностью удовлетворён	62,0%
	Скорее, удовлетворён	18,0%
	Скорее, не удовлетворён	0,0%
	Полностью не удовлетворён	20,0%
	Затрудняюсь ответить	0,0%
Ваш пол	Мужской	48,0%
	Женский	52,0%
Ваш возраст	до 29 лет	38,0%
	30-39 лет	22,0%
	40-49 лет	18,0%
	50-59 лет	12,0%
	60 лет и старше	10,0%

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

Недостатки своевременности предоставления услуг	времени много потратила на ожидание сотрудников
	длительное ожидание сотрудника
Недостатки комфортности условий	было душно и жарко
	Присесть не где было в коридоре пока ждала
Недостатки комфортности условий	было душно и жарко
	Присесть не где было в коридоре пока ждала
Недостатки доступности услуг для инвалидов	не очень
	нет приспособлений для инвалидов
	Я обратила внимание, что для инвалидов нет приспособлений для их комфортного перемещения по помещениям, по этажам
Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт	Меня на входе встретили с таким выражением на лице, будто я пришла занимать деньги
	на входе стоят сотрудники хамят
Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу	в кабинетах работают стервы
	Сотрудник крайне холодно ко мне отнесся! толком не помог
Недостатки навигации внутри организации	информационных табло нет в помещении
	Указателей нет, табличек нет
Недостатки графика работы организации	меня не устраивает это график работы потому что он как и мой график работы
	Мне график работы этой организации не удобен! он мне совершенно не подходит! я не успеваю после своей работы к ним!
Общие недостатки условий оказания услуг:	В целом меня обслужили по хамски
	мне не понравилось такое отношение ко мне
Предложения:	нужно сотрудникам дать понять что если так будет и дальше то они вылетят с работы
	Пересмотреть кадровую политику