**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Рамешковского района, проведенной в 2017г.**

**1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

**МУК "Рамешковский районный Дом культуры", проведенной в 2017г.**

ФГБОУ "Тверской Государственный Университет" осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Муниципальным учреждением культуры "Рамешковский районный Дом культуры".

Сбор, обобщение и анализ данных проведен в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 17.03.2017 №261, приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 №2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг МУК "Рамешковский районный Дом культуры" (анкетирование, в т.ч. на сайте учреждения).

2. Изучение и оценка информации об учреждении культуры, размещенной на официальном сайте МУК "Рамешковский районный Дом культуры" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". http://dk-rameshki.tver.muzkult.ru

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг МУК "Рамешковский районный Дом культуры" получены следующие результаты:

**Значения показателей независимой оценки качества предоставления услуг**

**МУК "Рамешковский районный Дом культуры"**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры** | **Оценка сайта** | | **Опрос получателей услуг** | | | | | | | | | | | | | | **Сумма баллов** |
| **Критерий 1**  Открытость и доступность информации об организации культуры | | | **Критерий 2**  Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | **Критерий 3**  Время ожидания предоставления услуги | | **Критерий 4**  Доброжелательность, вежливостькомпетентность работников | | **Критерий 5**  Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 3.1 | 3.2 | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 |  |
| МУК "Рамешковский районный Дом культуры" | **10** | **7** | **8,33** | **8,61** | **6,31** | **6,65** | **9,06** | **7,37** | **9** | **8,61** | **9,11** | **9,06** | **8,61** | **7,22** | **7,78** | **7,89** | **130,61** |

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

***1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"***; Итоговый балл: **10,00** *(таблица)*

***1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"*** Итоговый балл: **7,00** *(таблица)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 | | Наименование информационного объекта | | Уровень поисковой доступности в баллах | |
| Максимум | Фактически |
| 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 | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 1 |
| 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 | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| 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 местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. | 1 | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 | 1 |
| **ИТОГО:** | | | | **20** | **17** |

Из общего количества опрошенных МУК "Рамешковский районный Дом культуры" оценили:

по показателю ***1.3. "Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации"*** следующим образом:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **2,22%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **13,33%**

"В целом хорошо" -  **33,33%**

"Отлично, все устраивает" - **51,12%**

Итоговый балл: **8,33**

Таким образом, по критерию ***1. "Открытость и доступность информации об организации культуры"***

из **30** возможных баллов набрано **25,33** балла, или **84,43%**

**Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"**

По показателю ***2.1. "Комфортность условий пребывания в организации культуры"*** мнения распределились следующим образом:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **2,22%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **13,33%**

"В целом хорошо" -  **20,00%**

"Отлично, все устраивает" - **64,45%**

Итоговый балл: **8,61**

По показателю ***2.2. "Дополнительные услуги и доступность их получения"***:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **7,14%**

"Плохо, много недостатков" - **11,90%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **21,43%**

"В целом хорошо" -  **40,48%**

"Отлично, все устраивает" - **19,05%**

Итоговый балл: **6,31**

По показателю ***2.3. "Удобство пользования электронными сервисами"***:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **13,63%**

"Плохо, много недостатков" - **2,27%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **18,18%**

"В целом хорошо" -  **36,37%**

"Отлично, все устраивает" - **29,55%**

Итоговый балл: **6,65**

По показателю ***2.4. "Удобство графика работы организации культуры"***:

"Совершенно не удобно" - **0%**

"Плохо, много недостатков" - **4,44%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **4,44%**

"В целом хорошо" -  **15,56%**

"Отлично, очень удобно" - **75,56%**

Итоговый балл: **9,06**

По показателю ***2.5. "Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья":***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **ответ** | **%** |
| Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т.ч. с использованием кресла-коляски | **нет** | **19,05** |
| **да** | **80,95** |
| Оснащение организации спец. устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства и т.п.) | **нет** | **20,93** |
| **да** | **79,07** |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | **нет** | **20,93** |
| **да** | **79,07** |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | **нет** | **7,32** |
| **да** | **92,68** |
| Размещение информации, необходимой для 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, выполненными шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | **нет** | **62,79** |
| **да** | **37,21** |

Обобщая данные, респонденты оценили "Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья":

"Да" - **73,80%**

"Нет" - **26,20%**

Итоговый балл: **7,37**

Таким образом, по критерию ***2.*** ***" Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения "***

из **50** возможных баллов набрано **38** баллов, или **76,00%**

**Критерий 3. "Время ожидания предоставления услуги"**

По показателю ***3.1. "Соблюдение режима работы организацией культуры"*** мнения распределились следующим образом:

"Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается" - **0,00%**

"Плохо, много нарушений" - **2,22%**

"Удовлетворительно, незначительные нарушения" - **8,89%**

"В целом хорошо" -  **15,56%**

"Отлично, все устраивает" - **73,33%**

Итоговый балл: **9,00**

По показателю ***3.2. "Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры":***

"Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается" - **4,44%**

"Плохо, много нарушений" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные нарушения" - **6,67%**

"В целом хорошо" -  **24,44%**

"Отлично, все устраивает" - **64,45%**

Итоговый балл: **8,61**

Таким образом, по критерию ***3. "Время ожидания предоставления услуги"***

из **20** возможных баллов набрано **17,61** баллов, или **88,05%**

**Критерий 4. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры".**

По показателю ***4.1. "Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры":***

"Неудовлетворительно" -**0,00%**

"Плохо" **- 0,00%**

"Удовлетворительно" - **6,67%**

"В целом хорошо" **- 22,22%**

"Отлично, все устраивает" - **71,11%**

Итоговый балл: **9,11**

По показателю ***4.2. "Компетентность персонала организации культуры":***

"Неудовлетворительно" -**0%**

"Плохо" **- 2,22%**

"Удовлетворительно" - **2,22%**

"В целом хорошо" **- 26,67%**

"Отлично, все устраивает" - **68,89%**

Итоговый балл: **9,06**

Таким образом, по критерию ***4. " Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры "***

из **20** возможных баллов набрано **18,17** баллов, или **90,85%**

**Критерий 5. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"**

По показателю ***5.1. "Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **2,22%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **8,89%**

"В целом хорошо" -  **31,11%**

"Отлично, все устраивает" - **57,78%**

Итоговый балл: **8,61**

По показателю ***5.2. "Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **4,44%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **26,67%**

"В целом хорошо" -  **40,00%**

"Отлично, все устраивает" - **7,22%**

Итоговый балл: **8,61**

По показателю ***5.3. "Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **6,66%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **15,56%**

"В целом хорошо" -  **31,11%**

"Отлично, все устраивает" - **46,67%**

Итоговый балл: **7,78**

По показателю ***5.4. "Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **11,11%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **4,44%**

"В целом хорошо" -  **31,11%**

"Отлично, все устраивает" - **53,34%**

Итоговый балл: **7,89**

Таким образом, по критерию ***5. "Удовлетворенность качеством оказания услуг "***

из **40** возможных баллов набрано **31,50** баллов, или **78,75%**

**В среднем по всем критериям по данным анкетирования** МУК "Рамешковский районный Дом культуры" оценили:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **3,82%**

"Плохо, много недостатков" - **2,12%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **11,59%**

"В целом хорошо" -  **28,30%**

"Отлично, все устраивает" - **54,17%**

**Итого: 94,06% респондентов удовлетворены** качеством оказания услуг МУК "Рамешковский районный Дом культуры"

**Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг**

**МУК "Рамешковский районный Дом культуры"**

(по общему числу баллов максимальное значение - 160)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, (опрос получателей услуг)баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка | Средний балл |
| **113,61** | **17** | **130,61** | **8,16** |

**2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека", проведенной в 2017г.**

ФГБОУ "Тверской Государственный Университет" осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Районным муниципальным учреждением "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека".

Сбор, обобщение и анализ данных проведен в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 17.03.2017 №261, приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016 №2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека" (анкетирование, в т.ч. на сайте учреждения).

2. Изучение и оценка информации об учреждении культуры, размещенной на официальном сайте РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" http://rameshki.tverlib.ru/

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека"получены следующие результаты:

**Значения показателей независимой оценки качества предоставления услуг**

**РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека"**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры** | **Оценка сайта** | | **Опрос получателей услуг** | | | | | | | | | | | | | | **Сумма баллов** |
| **Критерий 1**  Открытость и доступность информации об организации культуры | | | **Критерий 2**  Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | **Критерий 3**  Время ожидания предоставления услуги | | **Критерий 4**  Доброжелательность, вежливостькомпетентность работников | | **Критерий 5**  Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 3.1 | 3.2 | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 |  |
| РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека" | **10** | **6** | **8,15** | **5,8** | **5,5** | **7,4** | **9,31** | **1** | **9,31** | **8,51** | **9,63** | **9,62** | **8,43** | **4,4** | **9,21** | **8,13** | **120,40** |

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

***1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"***; Итоговый балл: **10,00** *(таблица)*

***1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"*** Итоговый балл: **6,00** *(таблица)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 | | Наименование информационного объекта | | Уровень поисковой доступности в баллах | |
| Максимум | Фактически |
| 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 | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 1 |
| 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 | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| 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 местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. | 1 | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 0 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 | 1 |
| **ИТОГО:** | | | | **20** | **16** |

Из общего количества опрошенных РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека" оценили:

по показателю ***1.3. "Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации"*** следующим образом:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **1,85%**

"В целом хорошо" -  **70,37%**

"Отлично, все устраивает" - **27,78%**

Итоговый балл: **8,15**

Таким образом, по критерию ***1. "Открытость и доступность информации об организации культуры"***

из **30** возможных баллов набрано **24,15** балла, или **80,50%**

**Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"**

По показателю ***2.1. "Комфортность условий пребывания в организации культуры"*** мнения распределились следующим образом:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **6,38%**

"Плохо, много недостатков" - **12,77%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **23,40%**

"В целом хорошо" -  **57,45%**

"Отлично, все устраивает" - **0,00%**

Итоговый балл: **5,80**

По показателю ***2.2. "Дополнительные услуги и доступность их получения"***:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **13,33%**

"Плохо, много недостатков" - **6,67%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **26,67%**

"В целом хорошо" -  **53,33%**

"Отлично, все устраивает" - **0,00%**

Итоговый балл: **5,50**

По показателю ***2.3. "Удобство пользования электронными сервисами"***:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **13,73%**

"В целом хорошо" -  **76,47%**

"Отлично, все устраивает" - **9,80%**

Итоговый балл: **7,40**

По показателю ***2.4. "Удобство графика работы организации культуры"***:

"Совершенно не удобно" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **0,00%**

"В целом хорошо" -  **27,78%**

"Отлично, очень удобно" - **72,22%**

Итоговый балл: **9,31**

По показателю ***2.5. "Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья":***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **ответ** | **%** |
| Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т.ч. с использованием кресла-коляски | **нет** | **98,08** |
| **да** | **1,92** |
| Оснащение организации спец. устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства и т.п.) | **нет** | **100** |
| **да** | **0** |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | **нет** | **54** |
| **да** | **46** |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | **нет** | **37,25** |
| **да** | **62,75** |
| Размещение информации, необходимой для 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, выполненными шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | **нет** | **94** |
| **да** | **6** |

Обобщая данные, респонденты РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека" оценили "Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья":

"Да" - **23,33%**

"Нет" - **76,67%**

Итоговый балл: **2,33**

Таким образом, по критерию ***2.*** ***" Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения "***

из **50** возможных баллов набрано **29,01** баллов, или **58,02%**

**Критерий 3. "Время ожидания предоставления услуги"**

По показателю ***3.1. "Соблюдение режима работы организацией культуры"*** мнения распределились следующим образом:

"Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается" - **0,00%**

"Плохо, много нарушений" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные нарушения" - **0,00%**

"В целом хорошо" -  **27,78%**

"Отлично, все устраивает" - **72,22%**

Итоговый балл: **9,31**

По показателю ***3.2. "Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры":***

"Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается" - **0,00%**

"Плохо, много нарушений" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные нарушения" - **3,85%**

"В целом хорошо" -  **51,92%**

"Отлично, все устраивает" - **44,23%**

Итоговый балл: **8,51**

Таким образом, по критерию ***3. "Время ожидания предоставления услуги"***

из **20** возможных баллов набрано **17,82** баллов, или **89,10%**

**Критерий 4. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры".**

По показателю ***4.1. "Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры":***

"Неудовлетворительно" -**0,00%**

"Плохо" **- 0,00%**

"Удовлетворительно" - **0,00%**

"В целом хорошо" **- 14,81%**

"Отлично, все устраивает" - **85,19%**

Итоговый балл: **9,63**

По показателю ***4.2. "Компетентность персонала организации культуры":***

"Неудовлетворительно" -**0,00%**

"Плохо" **- 0,00%**

"Удовлетворительно" - **0,00%**

"В целом хорошо" **- 15,09%**

"Отлично, все устраивает" - **84,91%**

Итоговый балл: **9,62**

Таким образом, по критерию ***4. " Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры "***

из **20** возможных баллов набрано **19,25** баллов, или **96,25%**

**Критерий 5. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"**

По показателю ***5.1. "Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **1,85%**

"В целом хорошо" -  **59,26%**

"Отлично, все устраивает" - **38,89%**

Итоговый балл: **8,43**

По показателю ***5.2. "Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **20,37%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **64,82%**

"В целом хорошо" -  **12,96%**

"Отлично, все устраивает" - **1,85%**

Итоговый балл: **4,40**

По показателю ***5.3. "Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **3,70%**

"В целом хорошо" -  **24,08%**

"Отлично, все устраивает" - **72,22%**

Итоговый балл: **9,21**

По показателю ***5.4. "Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры":***

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **0,00%**

"Плохо, много недостатков" - **0,00%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **11,36%**

"В целом хорошо" -  **52,27%**

"Отлично, все устраивает" - **36,37%**

Итоговый балл: **8,13**

Таким образом, по критерию ***5. "Удовлетворенность качеством оказания услуг "***

из **40** возможных баллов набрано **30,17** баллов, или **75,42%**

**В среднем по всем критериям по данным анкетирования** МУК "Рамешковский районный Дом культуры" оценили:

"Неудовлетворительно, совершенно не устраивает" - **3,08%**

"Плохо, много недостатков" - **1,50%**

"Удовлетворительно, незначительные недостатки" - **11,63%**

"В целом хорошо" -  **41,81%**

"Отлично, все устраивает" - **41,98%**

**Итого: 95,42% респондентов удовлетворены** качеством оказания услуг РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека"

**Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг**

**РМУ "Рамешковская межпоселенческая центральная библиотека"**

(по общему числу баллов максимальное значение - 160)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, (опрос получателей услуг)баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка | Средний балл |
| **113,61** | **16** | **120,40** | **7,53** |