Утверждено  
протоколом комиссии от 06.09.2017 № 1

**Результаты**  
**независимой оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями**

**Новосибирской области, проведенной** **комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области 6** **сентября 2017 года**  
(с учетом информации, предоставленной организацией – оператором ООО «Эмпирика»)  
**1. Интегральное значение независимой оценки**

**Убинский район**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Учреждение** | **Интегрально** **е значение по** **совокупности общих** **критерий** | **1 - критерий** **открытости и** **доступности** **информации об** **организации** | **2 - критерий** **комфортности** **условий** **предоставлений** **услуг и доступности** **их получения** | **3 -** **критерий** **времени** **ожидания** **предоставле** **ния услуги** | **4 - критерий** **доброжелатель**  **ности, вежливости,** **компетентности** **работников** **организации** | **5 -** **критерий** **удовлетворен** **ности** **качеством** **оказания** **услуг** |
| 157 | МКУК «Орловский социально - культурный центр» Убинского района | **104,97** | **9,42** | **32,29** | **17,49** | **17,69** | **28,08** |

**2. Значения независимой оценки по общим критериям и характеризующим их показателям**

Значение по критерию рассчитывается как сумма значений показателей его составляющих.  
Максимальное количество баллов по каждому показателю составляет 10 баллов, значение каждого рассчитывается  
как среднее арифметическое между значением по результатам контент анализа официального сайта учреждения и  
значения по результатам опроса получателей услуг данного учреждения.

**1 критерий: открытость и доступность информации об организации культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Общие показатели критерия | | | |
| Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Интегральное значение критерия |

**Убинский район**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| МКУК «Орловский социально – культурный центр» Убинского района | 0,00 | 0,00 | 9,42 | 9,42 |

**2 критерий: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Общие показатели критерия | | | | | |
| Комфортность условий пребывания в организации культуры | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям | Удобство графика работы организации культуры | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Интегральное значение критерия |

**Убинский район**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МКУК «Орловский социально - культурный центр» Убинского района | 7,69 | 7,69 | 6,83 | 8,27 | 1,81 | 32,29 |

**3 критерий: время ожидания предоставления услуги**

**Убинский район**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Общие показатели критерия | | |
| Соблюдение режима работы организацией культуры | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Интегральное значение критерия |
| МКУК «Орловский социально – культурный центр» Убинского района | 8,84 | 8,65 | 17,49 |

**4 критерий: доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Общие показатели критерия | | |
| Соблюдение режима работы организацией культуры | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Интегральное значение критерия |

**Убинский район**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МКУК «Орловский социально – культурный центр» Убинского района | **8,94** | **8,75** | **17,69** |

**5 критерий: удовлетворенность качеством оказания услуг**

**Убинский район**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Общие показатели критерия | | | | |
| Удовлетворен ность качеством оказания услуг организацией культуры в цело | Удовлетворенность материально -техническим обеспечением организации культуры | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Удовлетво  ренность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Интегрально е значение критерия |
| МКУК «Орловский социально – культурный центр»» Убинского района | 8,08 | 6,06 | 6,92 | 7,02 | 28,08 |

**Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества**  
**респондентов )**

**Убинский район**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Предложения поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества респондентов ) |
| 157 | МКУК «Орловский социально – культурный центр» Убинского района | – улучшение материально-технического обеспечения (9), – капитальный ремонт здания (4) - приобретение новых сценических костюмов(1) |