Независимая оценка НОК качества оказания услуг

https://хмао.оценкакачествауслуг.рф

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Август 2017

В отчете представлены результаты исследования качества оказания услуг организациями культуры Октябрьского района

УТВЕРЖДАЮ _____

Генеральный директор ООО «ЕСМС»

Д.В. Усенко

Содержание

Содержание 2

Введение 4

Нормативно-правовая и методологическая база исследования 6

Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры 9

Рейтинг параметров 9

Коэффициенты корреляции 11

ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ 12

Сравнение организаций 12

Дом культуры «Лесник» с. п. Унъюган 14

Текстовые переменные 16

Рекомендации 17

Библиотека семейного чтения г. п. Приобье 18

Текстовые переменные 20

Рекомендации 21

Шеркальский этнографический музей 22

Текстовые переменные 25

Рекомендации 25

Культурно-спортивный комплекс «Триумф» с. п. Шеркалы 26

Текстовые переменные 28

Рекомендации 29

Центр культуры и библиотечного обслуживания с. п. Малый Атлым» ... 31

Текстовые переменные 34

Рекомендации 35

Музейно-выставочный центр 36

Текстовые переменные 39

Рекомендации 39

Досуговый клуб «Овация» с. п. Сергино 41

Текстовые переменные 44

Рекомендации 46
Дом культуры «Родник» д. Нижние Нарыкары 47
Текстовые переменные 50
Рекомендации 51
Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» с. п. Каменное 53
Текстовые переменные 56
Рекомендации 57
Центр культуры и спорта гп. Талинка 58
Текстовые переменные 61
Рекомендации 62
Культурно-информационный центр 63
Текстовые переменные 67
Рекомендации 67
Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр» с. п. Карымкары 69
Текстовые переменные 73
Рекомендации 74
Приложения 75
Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex 76
Анкета опросника 80

Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения. [1] Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования городской политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удается определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное к сфере культуры.

В настоящем отчете представлены результаты анализа данных полученных в ходе двух исследований – оценки качества оказания услуг организациями культуры. Участники опроса заполняли анкеты, размещенные на сайте организаций. Всего было проанализировано 1902 анкет по следующим организациям:

Название организации	Кол-во пройденных опросов
1. МКУ «Центр культуры и библиотечного обслуживания с. п. Малый Атлым»	306
2. МКУ «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» с. п. Каменное	124
3. МКУ «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр» с. п. Карымкары	143
4. МКУ «Досуговый клуб «Овация» с. п. Сергино	101
5. МКУ «Дом культуры «Лесник» с. п. Унъюган	217
6. МКУ «Библиотека семейного чтения» г. п. Приобье	111
7. МБУК «Дом культуры «Родник» д. Нижние Нарыкары	121
8. МБУК «Культурно-спортивный комплекс «Триумф» с. п. Шеркалы	325
9. МБУК «Культурно-информационный центр»	109
10. МБУК «Музейно-выставочный центр»	106
11. МКУ «Центр культуры и спорта гп. Талинка»	66
12. МБУК «Шеркальский этнографический музей»	137

А также экспертного анализа наличия информационных элементов на сайтах изучаемых организаций культуры.

Цель проведенного исследования состояла в выявлении оценочных профилей проанализированных организаций, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

Задачи исследования:

[1] Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 года №131-ФЗ// Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822

1. Выявить общий оценочный рейтинг каждой организации.
2. Выявить позитивный \ негативный оценочные профили организаций.
3. Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Первый блок данного исследования, связанного с анализом сайтов, опирается на изучение наличия 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».

Данные требования включают в себя наличие на сайте организации следующих объектов:

1. Полное наименование организации культуры
2. Сокращенное наименование организации культуры
3. Почтовый адрес организации культуры
4. Схема размещения организации культуры, схема проезда
5. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
6. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
7. Режим, график работы организации культуры
8. Контактные телефоны
9. Адрес электронной почты
10. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
11. Сведения о видах предоставляемых услуг
12. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
13. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
14. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
15. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
16. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
17. Информация о планируемых мероприятиях
18. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
19. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
20. План по улучшению качества работы организации

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Максимальный показатель: 20 баллов.

При оценке уровня удовлетворенности мы основывались на требованиях, заложенных в Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

Показатели для оценки удовлетворенности:

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры
3. Дополнительные услуги и доступность их получения
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
5. Удобство графика работы организации культуры
6. Доступность услуг для инвалидов*
7. Соблюдение режима работы организацией культуры
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
10. Компетентность персонала организации культуры
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. **Для оценки удовлетворенности максимальное значение интегрального показателя:** 140 баллов. По обоим исследованиям суммарно минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Для упрощения интерпретации данных, нами были выделены следующие оценочные интервалы:

Количество баллов	**Интерпретация**
0 – 31	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
32 – 64	Плохо, много недостатков
65 – 97	Удовлетворительно, незначительные недостатки
98 – 130	В целом хорошо
131 – 160	Отлично, все устраивает

В связи с тем, что по сути изучение мнения потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex (см. Приложение. Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex).

Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры

Рейтинг параметров

Предваряя анализ каждой организации, хотелось бы несколько слов сказать в целом о сфере культуры Октябрьского района. Как можно увидеть из представленной ниже диаграммы, фактически по всем исследованным параметрам, мы наблюдаем доминирование ответов «Отлично, все устраивает». Однако необходимо отметить, что распределение полученных данных носит неровный характер. В частности, если такие параметры, как «удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом», «соблюдение режима работы организацией культуры», «компетентность персонала организации культуры» получили наибольшие результаты, то «доступность услуг для инвалидов», «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» и «удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» пока оставляют желать лучшего. В связи с этим, при разработке программ, направленным на совершенствование организаций сферы культуры Октябрьского района, необходимо учесть улучшение этих позиций.

Тем не менее, хотелось бы отметить, что в целом (на основе оценки 12 организаций)

сфера культуры Октябрьского района оценивается их клиентами весьма позитивно.

Коэффициенты корреляции

Еще один аспект, который был выявлен в ходе проведенного исследования, влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. Как можно увидеть из представленной ниже таблицы, нами были выявлены следующие параметры «соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры», «доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» и «дополнительные услуги и доступность их получения».

Коэффициенты корреляции

N:	Переменная:	Тип:	Значение:
4	Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	Кр	0,58
6	Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	Кр	0,572
8	Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	Кр	0,55
3	Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	Кр	0,525
5	Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Кр	0,43

*Кр – коэффициент корреляции Крамера

Таким образом мы можем говорить о том, что четкое соблюдение заявленных сроков предоставления услуг, доступность информации о деятельности организации, размещённой на ее территории, широкий спектр и доступность дополнительных услуг – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку организаций культуры.

ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ

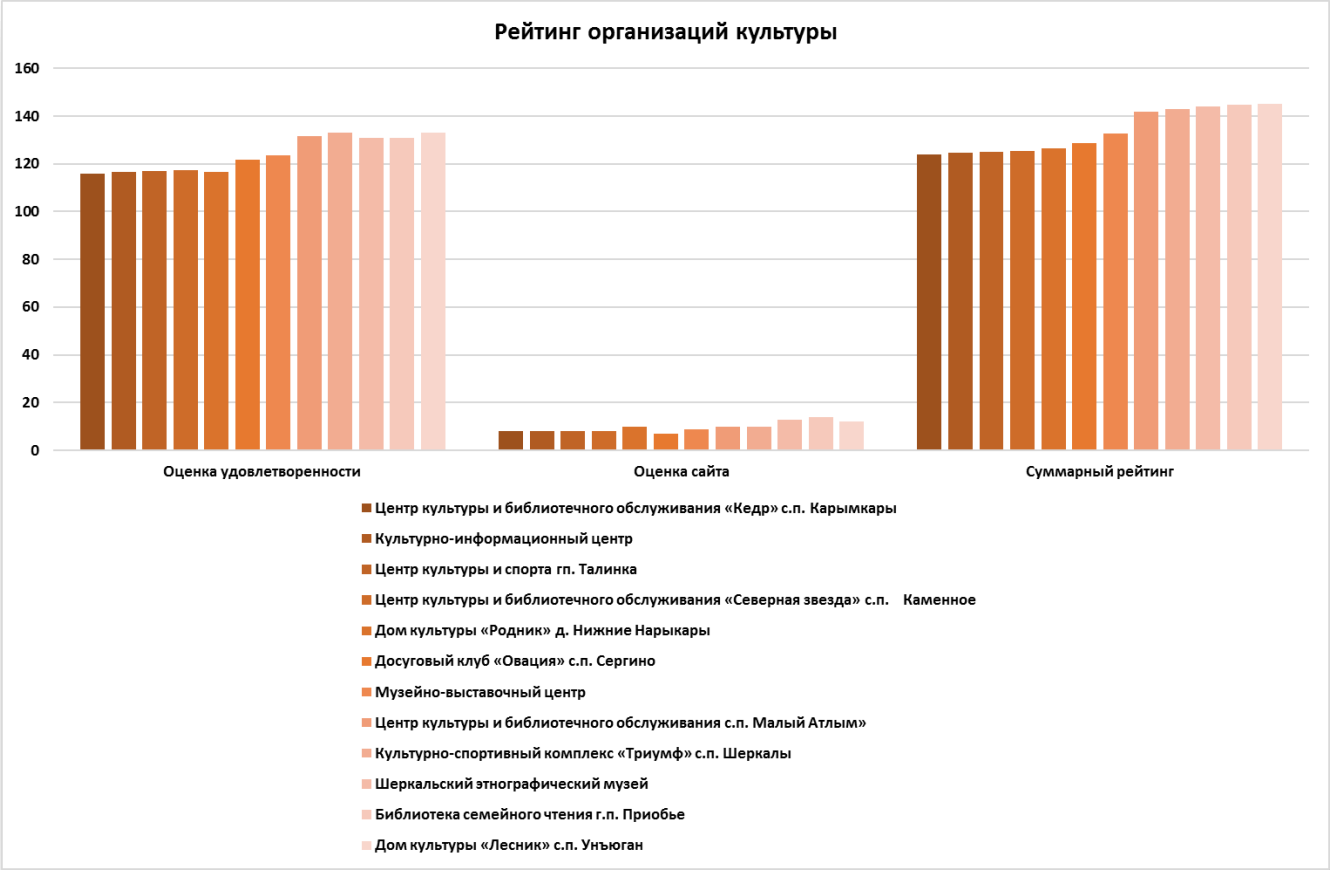
Сравнение организаций

На основе методик, описанных нами во введении, нами были рассчитаны средние рейтинги оценённых организаций (см. Таблицу ниже). Напомним, что балловый интервал 131 – 160 интерпретируется как «Отлично, все устраивает». Не все протестированные организации уложились в него. Половина организаций находится в интервале «В целом хорошо».

Средний рейтинг

Название организации	Оценка удовлетворенности	Оценка сайта	Суммарный рейтинг
Культурно-спортивный комплекс «Триумф» с. п. Шеркалы	136,94	10	146,94
Библиотека семейного чтения г. п. Приобье	132,03	14	146,03
Дом культуры «Лесник» с. п. Унъюган	133,97	12	145,97
Шеркальский этнографический музей	131,89	13	144,89
Центр культуры и библиотечного обслуживания с. п. Малый Атлым»	132,73	10	142,73
Музейно-выставочный центр	128,89	9	137,89
Досуговый клуб «Овация» с. п. Сергино	124,64	7	131,64
Дом культуры «Родник» д. Нижние Нарыкары	119,58	10	129,58
Культурно-информационный центр	120,03	8	128,03
Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр» с. п. Карымкары	118,95	8	126,95
Центр культуры и спорта гп. Талинка	118,78	8	126,78
Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» с. п. Каменное	118,65	8	126,65

При этом мы можем увидеть, что высокая оценка, полученная в ходе экспертного анализа сайтов, совпадает с той позицией, которую получила организация в ходе опроса своих клиентов (см. Диаграмму ниже).



На основе полученных данных нами были построены профили организаций, которые отражают распределение ответов респондентов по всем параметрам. Данный профиль позволяет увидеть сильные и слабые стороны каждой организации культуры и стать основой для рекомендаций по поводу их дальнейшей деятельности.

Добавим, что профили могут анализироваться как в сравнении друг с другом (разных организаций), так и внутренние рейтинги значений параметров одной организации.

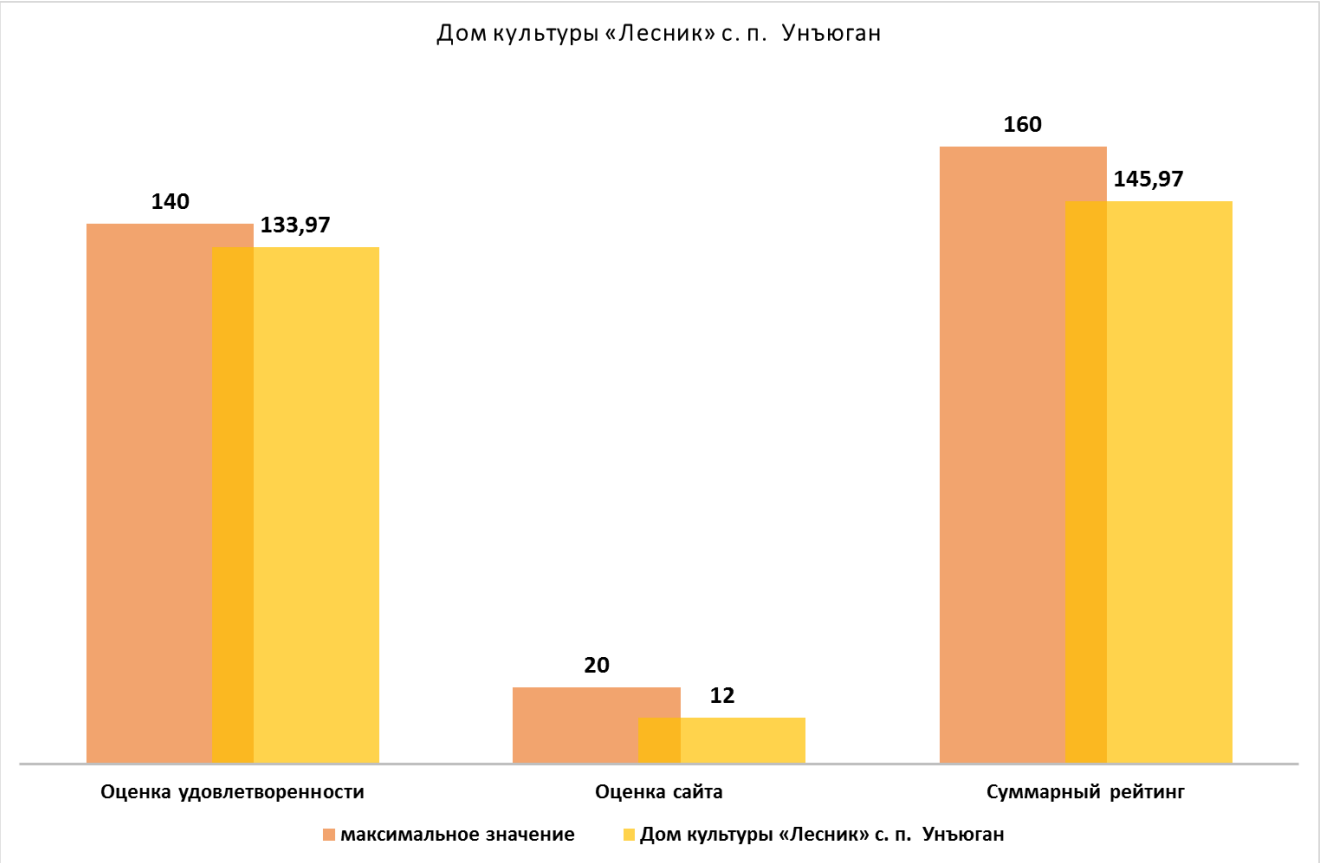
Как мы уже отметили, все проанализированные организации находятся в позитивном интервале. В связи с этим в данной диаграмме мы проанализировали только их положительные профили (количество негативных оценок по всем параметрам, заложенным в методике минимально). Тем не менее, анализ полных профилей организаций позволяет отметить (пусть и не существенные) недоработки в их деятельности.

Дом культуры «Лесник» с. п. Унъюган

Оценка удовлетворенности: **133,97 баллов**

Оценка сайта: **12 баллов**

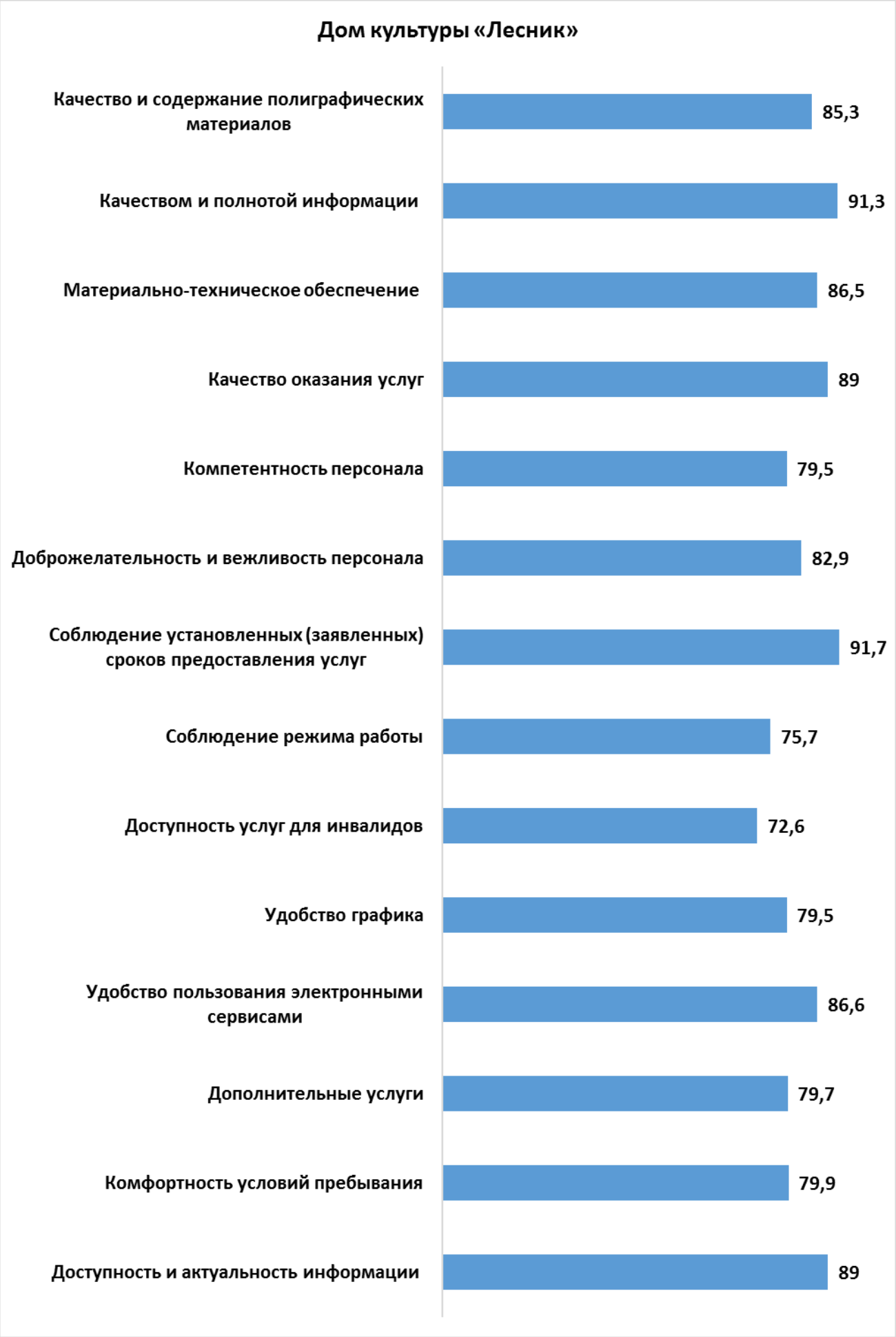
Суммарный рейтинг: **145,97 баллов**



Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. качество и полнота информации на сайте,
2. соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры,
3. доступность и актуальность информации.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).


Дом культуры «Лесник»
Качество и содержание полиграфических материалов
85,3
Качеством и полнотой информации
91,3
Материально-техническое обеспечение
86,5
Качество оказания услуг
89
Компетентность персонала
79,5
Доброжелательность и вежливость персонала
82,9
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
91,7
Соблюдение режима работы
75,7
Доступность услуг для инвалидов
72,6
Удобство графика
79,5
Удобство пользования электронными сервисами
86,6
Дополнительные услуги
79,7
Комфортность условий пребывания
79,9
Доступность и актуальность информации
89

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
4 . Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	2 . В целом хорошо	19,2
10 . Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	2 . В целом хорошо	16,4
15 . Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	2 . В целом хорошо	14,2
13 . Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	2 . В целом хорошо	12,3
5 . Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	2 . В целом хорошо	11,9
12 . Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	2 . В целом хорошо	10,5
14 . Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	2 . В целом хорошо	8,2
9 . Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	2 . В целом хорошо	7,8
2 . Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	2 . В целом хорошо	5,0
7 . Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	3 . 3 пункта положительно	1,4

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 5 ответов) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Улучшить материально-техническое оснащение.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Иметь профессиональный штат специалистов,
2. Увеличить штат проф. работников.
3. Улучшить материально-техническое оснащение
4. обновление сценических костюмов для артистов.
5. Улучшить оснащение, закупить новое музыкальное оборудование.

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

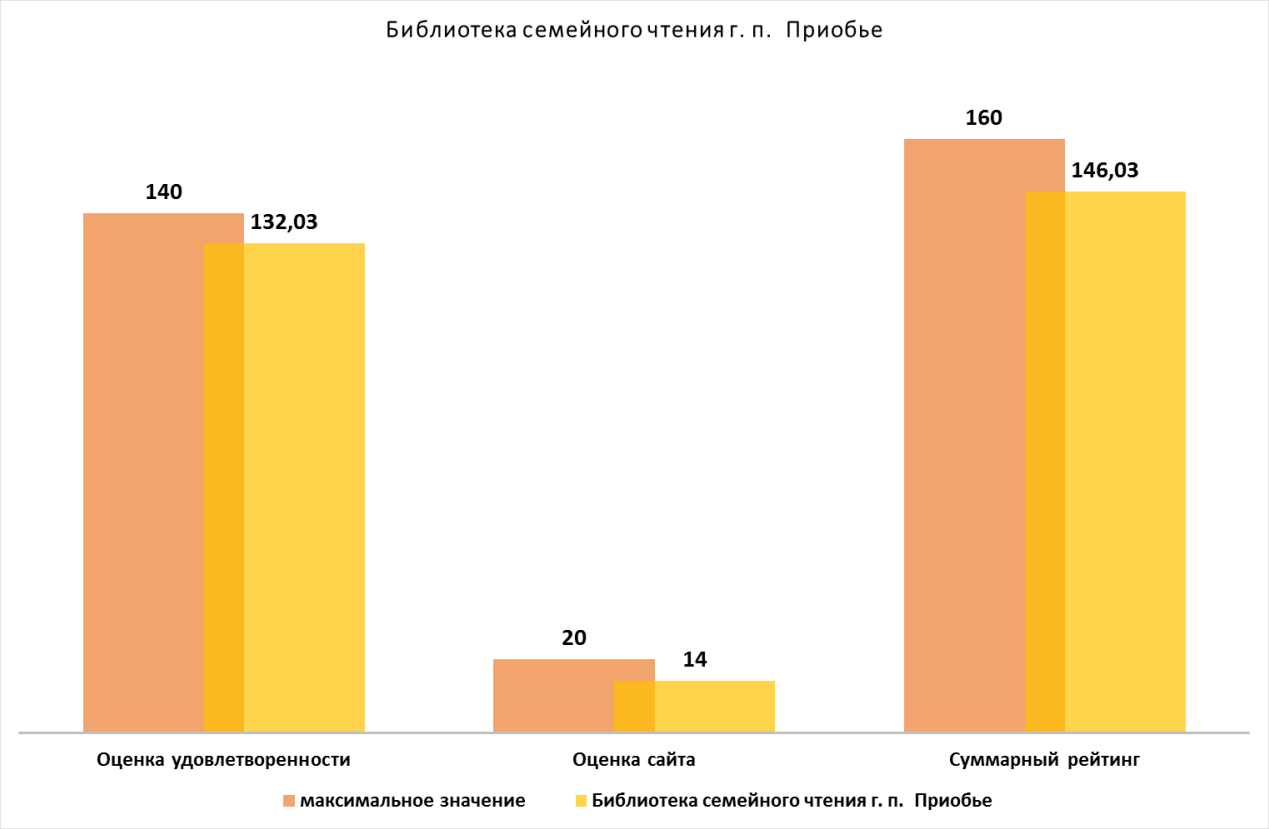
1. **Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;**
2. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
3. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

Библиотека семейного чтения г. п. Приобье

Оценка удовлетворенности: **132,03 баллов**

Оценка сайта: **14 баллов**

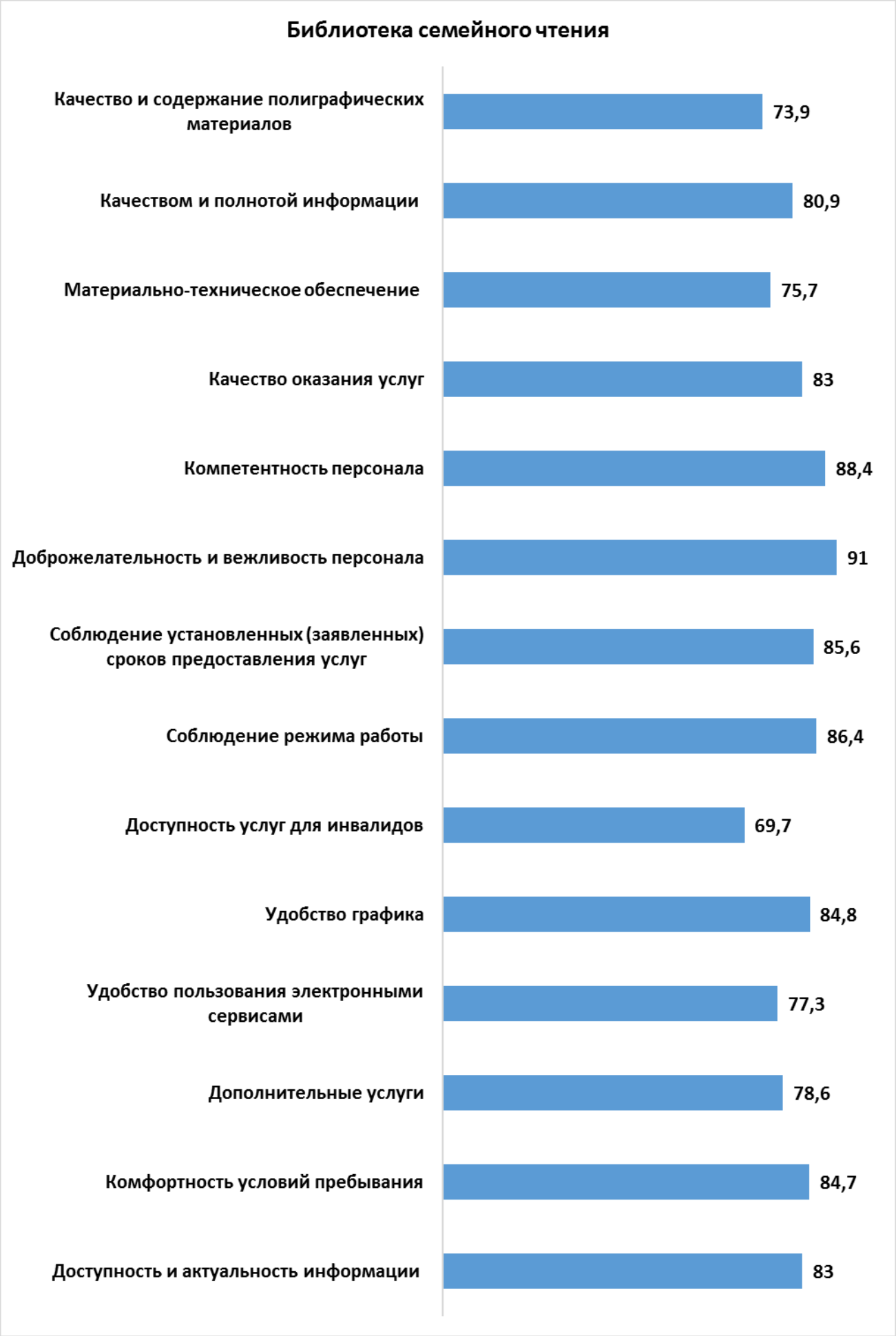
Суммарный рейтинг: **146,03 баллов**



Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).


Библиотека семейного чтения
Качество и содержание полиграфических материалов
73,9
Качеством и полнотой информации
80,9
Материально-техническое обеспечение
75,7
Качество оказания услуг
83
Компетентность персонала
88,4
Доброжелательность и вежливость персонала
91
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
85,6
Соблюдение режима работы
86,4
Доступность услуг для инвалидов
69,7
Удобство графика
84,8
Удобство пользования электронными сервисами
77,3
Дополнительные услуги
78,6
Комфортность условий пребывания
84,7
Доступность и актуальность информации
83

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,3
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,3
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,5
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 58 ответов) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Улучшить материально-техническое оснащение.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Проявлять больше инициативы проведении культ. массовых мероприятий.
2. приобрести мягкие диваны (2 шт) и побольше новых книг.
3. приобрести мягкие диваны (2 шт) и побольше новых книг.
4. обучение компьютерной грамотности
5. Мягкая зона для чтения журналов.
6. Лучше комплектовать
7. Лучше комплектовать
8. Звукоусиливающее аккустическое оборудование в комплекте для проведения мероприятий в масштабах библиотеки по установленному план-графику библиотеки.
9. Замечаний и пожеланий не имеется
10. Замечаний и пожеланий не имеется
11. Все устраивает
12. Все устраивает
13. все устраивает
14. все устраивает
15. все устраивает
16. все устраивает
17. все устраивает
18. все устраивает
19. все устраивает
20. все устраивает
21. все устраивает
22. все устраивает
23. все устраивает
24. все устраивает
25. все устраивает
26. все устраивает
27. все устраивает
28. все устраивает
29. все устраивает
30. все устраивает
31. все устраивает
32. все устраивает
33. все устраивает
34. все устраивает
35. все устраивает
36. все устраивает
37. все устраивает
38. все устраивает
39. все устраивает
40. все устраивает
41. все устраивает
42. все устраивает
43. все устраивает
44. все устраивает
45. все устраивает
46. все устраивает
47. все устраивает
48. все устраивает
49. все устраивает
50. все устраивает
51. все устраивает
52. все устраивает
53. все устраивает
54. все устраивает
55. все устраивает
56. все устраивает
57. все устраивает
58. все отлично

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

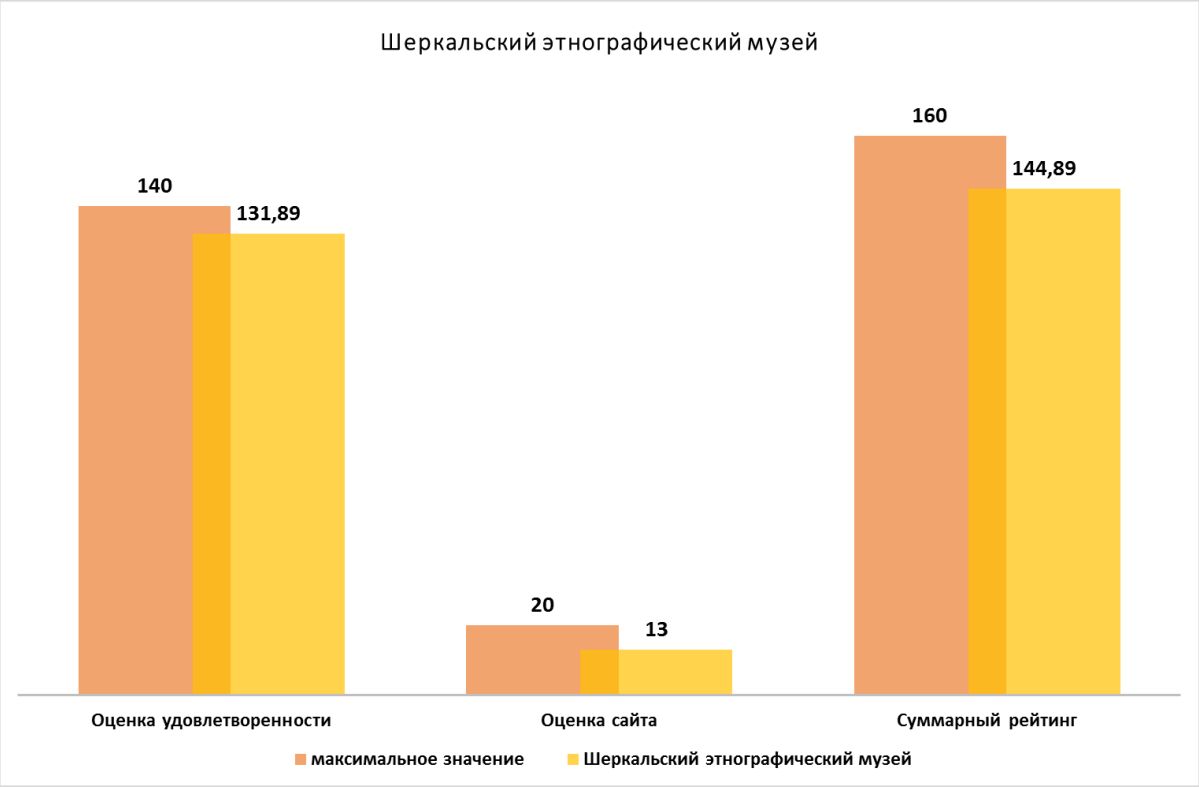
1. **Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;**
2. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры.**

Шеркальский этнографический музей

Оценка удовлетворенности: **131,89 баллов**

Оценка сайта: **13 баллов**

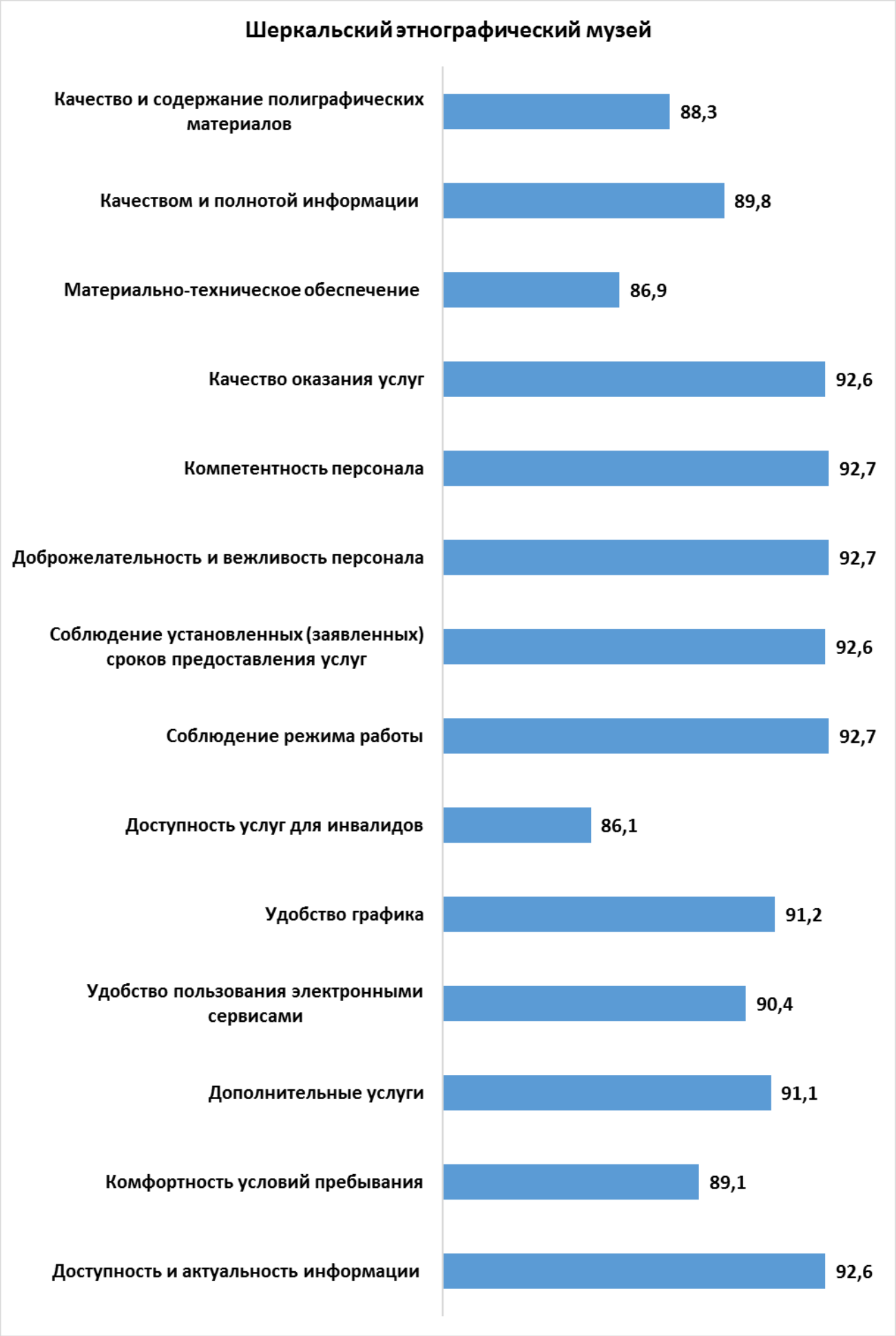
Суммарный рейтинг: **144,89 баллов**



Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. компетентность персонала организации культуры,
2. доступность и актуальность информации
3. соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры,

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).


Шеркальский этнографический музей
Качество и содержание полиграфических материалов
88,3
Качеством и полнотой информации
89,8
Материально-техническое обеспечение
86,9
Качество оказания услуг
92,6
Компетентность персонала
92,7
Доброжелательность и вежливость персонала
92,7
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
92,6
Соблюдение режима работы
92,7
Доступность услуг для инвалидов
86,1
Удобство графика
91,2
Удобство пользования электронными сервисами
90,4
Дополнительные услуги
91,1
Комфортность условий пребывания
89,1
Доступность и актуальность информации
92,6

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,4
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	4,4
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,4
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,4
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,4
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,4
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,4
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,4
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,4
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,6
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,6
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,6
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,6
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,2
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,5

5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,5
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,5

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 6 ответов) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Улучшить материально-техническое оснащение.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. построить новое здание
2. Новое здание.
3. Не сокращать работников муниципальных музеев, это подвижники своих территорий.
4. Молодцы, так держать!!!
5. Меня все устраивает
6. Более активно продвигать свои разработанные туристические и экскурсионные маршруты

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

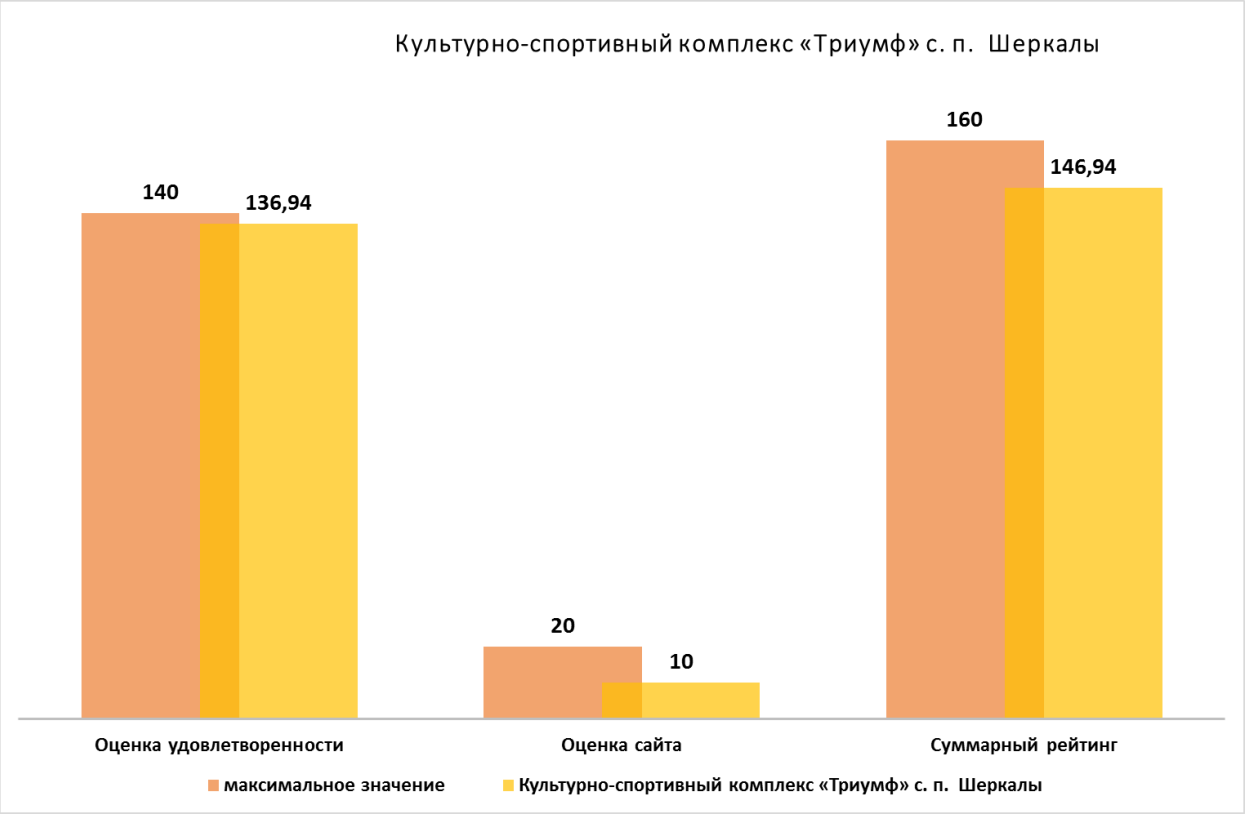
1. **Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;**
2. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
3. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
4. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения;**
5. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**

Культурно-спортивный комплекс «Триумф» с. п. Шеркалы

Оценка удовлетворенности: **136,94 баллов**

Оценка сайта: **10 баллов**

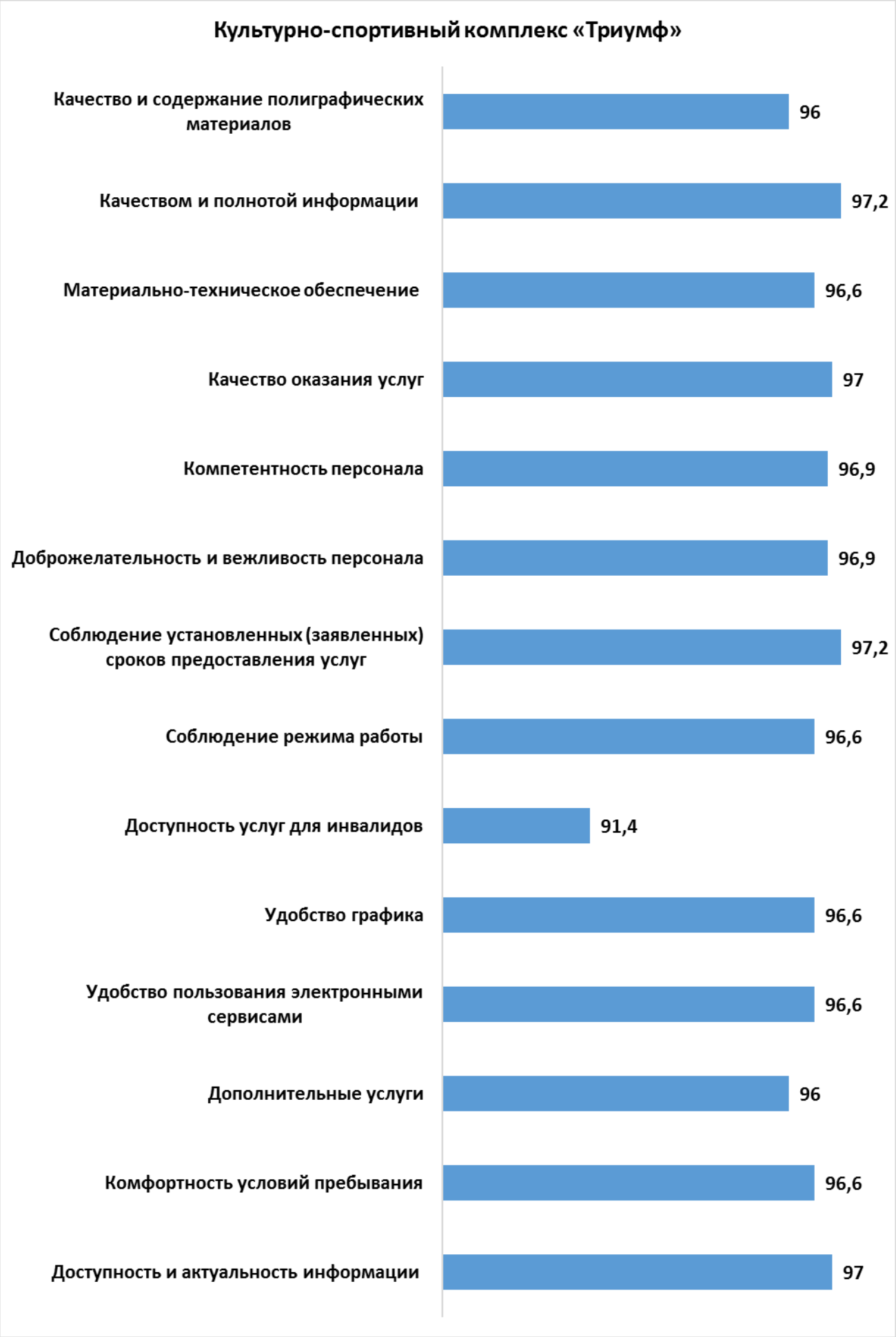
Суммарный рейтинг: **146,94 баллов**



Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры,
2. удобство графика работы,
3. соблюдение режима работы организацией культуры,
4. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).


Культурно-спортивный комплекс «Триумф»
Качество и содержание полиграфических материалов
96
Качеством и полнотой информации
97,2
Материально-техническое обеспечение
96,6
Качество оказания услуг
97
Компетентность персонала
96,9
Доброжелательность и вежливость персонала
96,9
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
97,2
Соблюдение режима работы
96,6
Доступность услуг для инвалидов
91,4
Удобство графика
96,6
Удобство пользования электронными сервисами
96,6
Дополнительные услуги
96
Комфортность условий пребывания
96,6
Доступность и актуальность информации
97

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,5
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,5
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,5
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	1,5
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,5
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,5
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,5
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,5
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,5
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,2
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,2

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 32 ответов) позволяет говорить о том, что посетители этой организации в целом довольны ее работой.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Яркие выступления, красивые костюмы, спасибо руководителю
2. удачи!
3. Терпения, Екатерина Юрьевна, тебе! У Вас хорошие концерты.
4. Творческих успехов
5. Творческих побед!
6. Так держать!!!!!
7. Так держать!
8. Работой довольны
9. Процветания
10. Побед
11. Побед
12. плодотворной работы
13. Организовать группу "Здоровья", создать хор не только из пенсионеров,проводить вечера поэзии, музыкальные вечера. Встречи со старожилами села.
14. обратить внимание на работу методиста по спорту
15. Не благодарная работа, всем не угодишь, терпения
16. Мы их любим!
17. Молодцы!
18. молодцы
19. Здоровья, терпения!
20. Здоровья!
21. Здоровья
22. Желаем Вам хороших зрителей
23. Выезжать за пределы района с танцами
24. всё устраивает, спасибо большое!
25. Все устраивает
26. все устраивает
27. Все устраивает
28. Все очень хорошо!!!
29. Все отлично
30. все окей!!!
31. Вам уже пора показывать себя за пределами Октябрьского района
32. Больше Побед!!!!!

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов**
2. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость;**

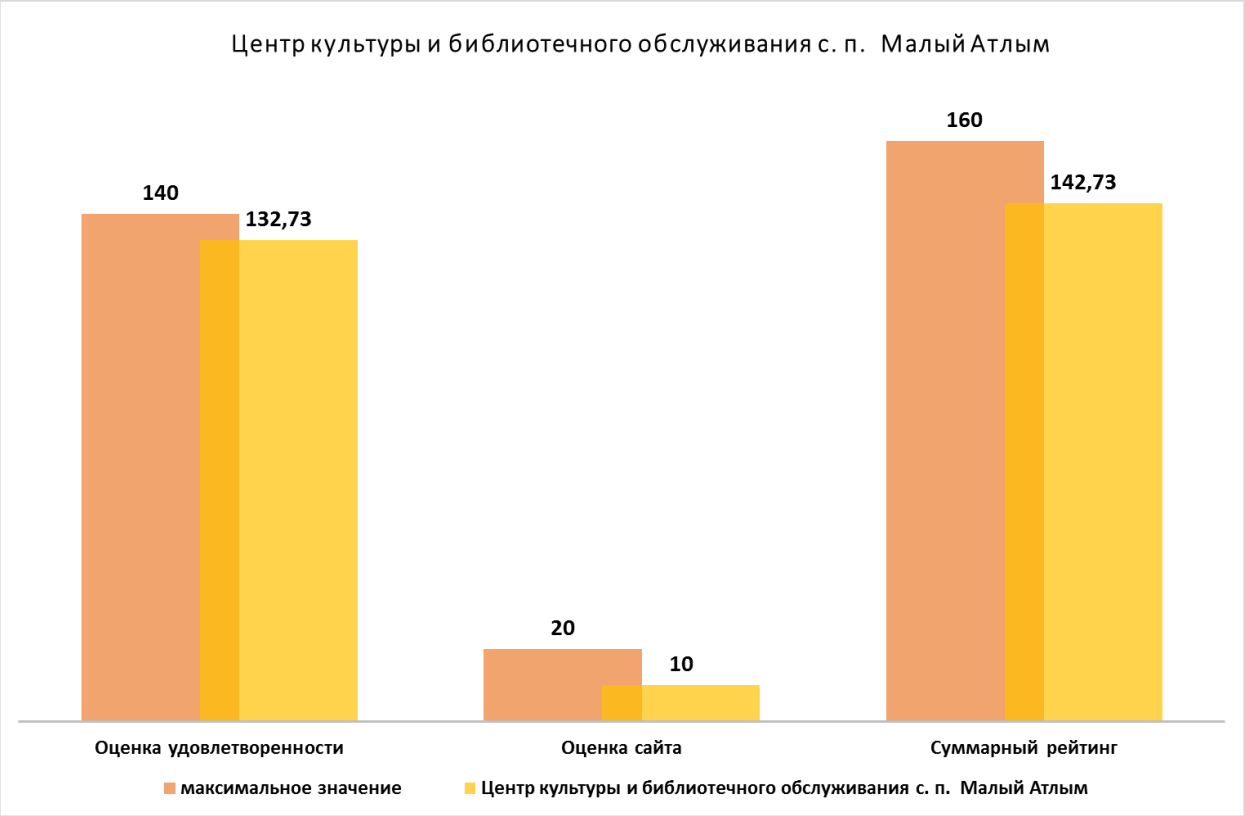
3. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
4. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

Центр культуры и библиотечного обслуживания с. п. Малый Атлым»

Оценка удовлетворенности: **132,73 баллов**

Оценка сайта: **10 баллов**

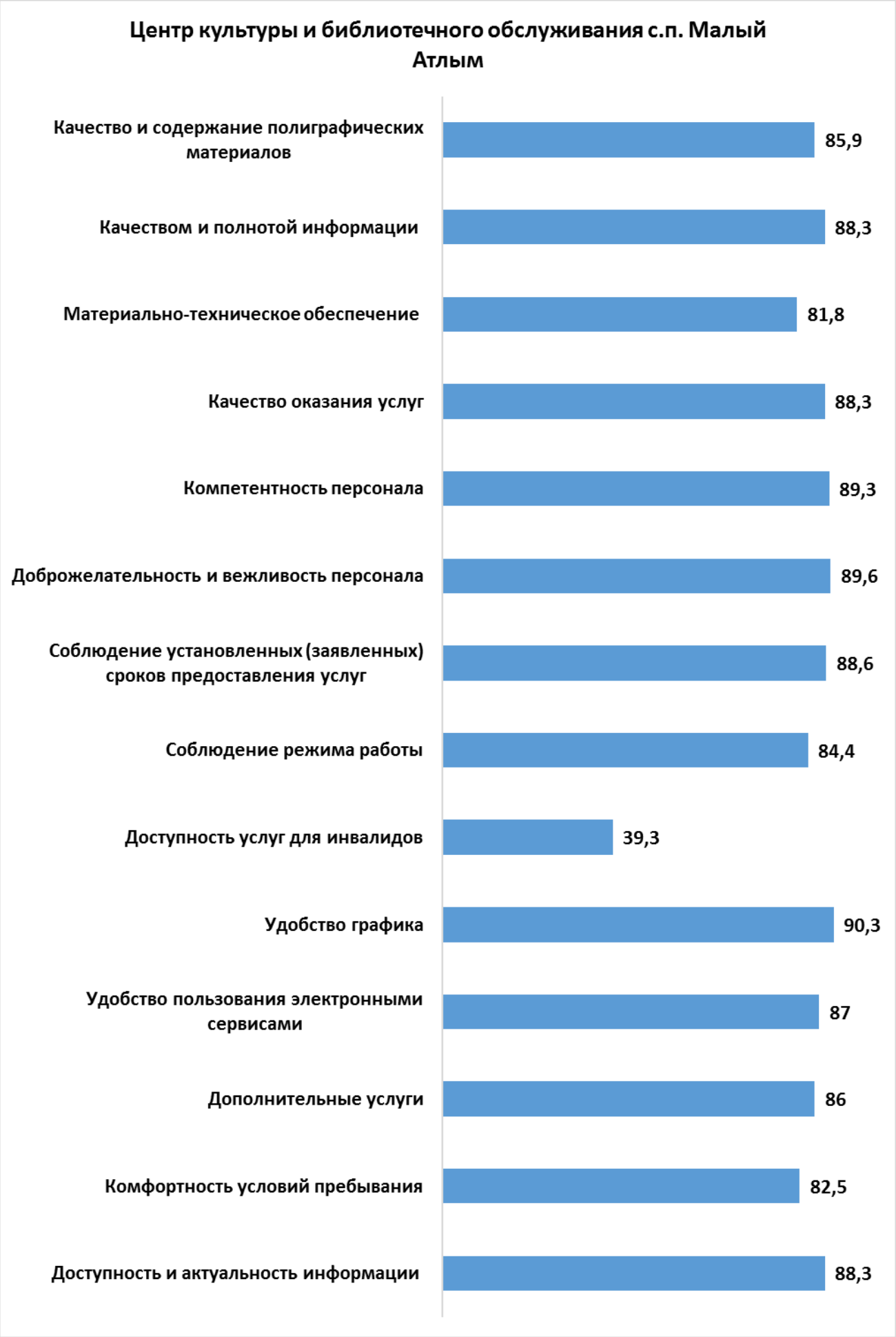
Суммарный рейтинг: **142,73 баллов**



Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. удобный график работы,
2. компетентность и доброжелательность персонала организации культуры,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).


Центр культуры и библиотечного обслуживания с.п. Малый Атлым
Качество и содержание полиграфических материалов
85,9
Качеством и полнотой информации
88,3
Материально-техническое обеспечение
81,8
Качество оказания услуг
88,3
Компетентность персонала
89,3
Доброжелательность и вежливость персонала
89,6
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
88,6
Соблюдение режима работы
84,4
Доступность услуг для инвалидов
39,3
Удобство графика
90,3
Удобство пользования электронными сервисами
87
Дополнительные услуги
86
Комфортность условий пребывания
82,5
Доступность и актуальность информации
88,3

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,1
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	2. В целом хорошо	6,2
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	3,2
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	3. 3 пункта положительно	3,2
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,9
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,6
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,3
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,3
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,9
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,9
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,3
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4. Плохо, много недостатков	1,3

14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,3
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,3
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,3
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,3
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,0
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	4. 2 пункта положительно	1,0
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,0

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 21 ответа) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Улучшить материально-техническое оснащение.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Финансирование для приобретения костюмов, проведения мероприятий.
2. улучшить материальную базу
3. улучшить материальную базу
4. Улучшить материально-техническую базу.
5. улучшить материально-техническую базу
6. улучшить материально-техническую базу
7. улучшить материально-техническую базу
8. улучшение МТБ, новые здания
9. строительство новых зданий досуга

10. Следовать программе на год.
11. приобретение нового музыкального оборудования, сценических костюмов, оборудования для развлечения(машина мыльных пузырей и т. д.)
12. приобретение в филиалы нового музыкального оборудования
13. пополнение материально-технической базы учреждения
14. Побольше праздничных концертов.
15. Обновить оборудование!И дома культуры!
16. Обновить аппаратуру
17. новые здания
18. Новое здание в п. Комсомольский
19. НИЧЕГО
20. Культура русская богата, животворна,
    Духовностью пропитана насквозь,
    Как русская душа она бездонна,
    Понять её нельзя пытаться вскользь.
21. выделять больше денежных средств для приобретения современных световых и видео эффектов, приобретение качественных радиомикрофонов, костюмов, замена музыкального оборудования. подключение интернета. в идеале новый дом культуры.

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

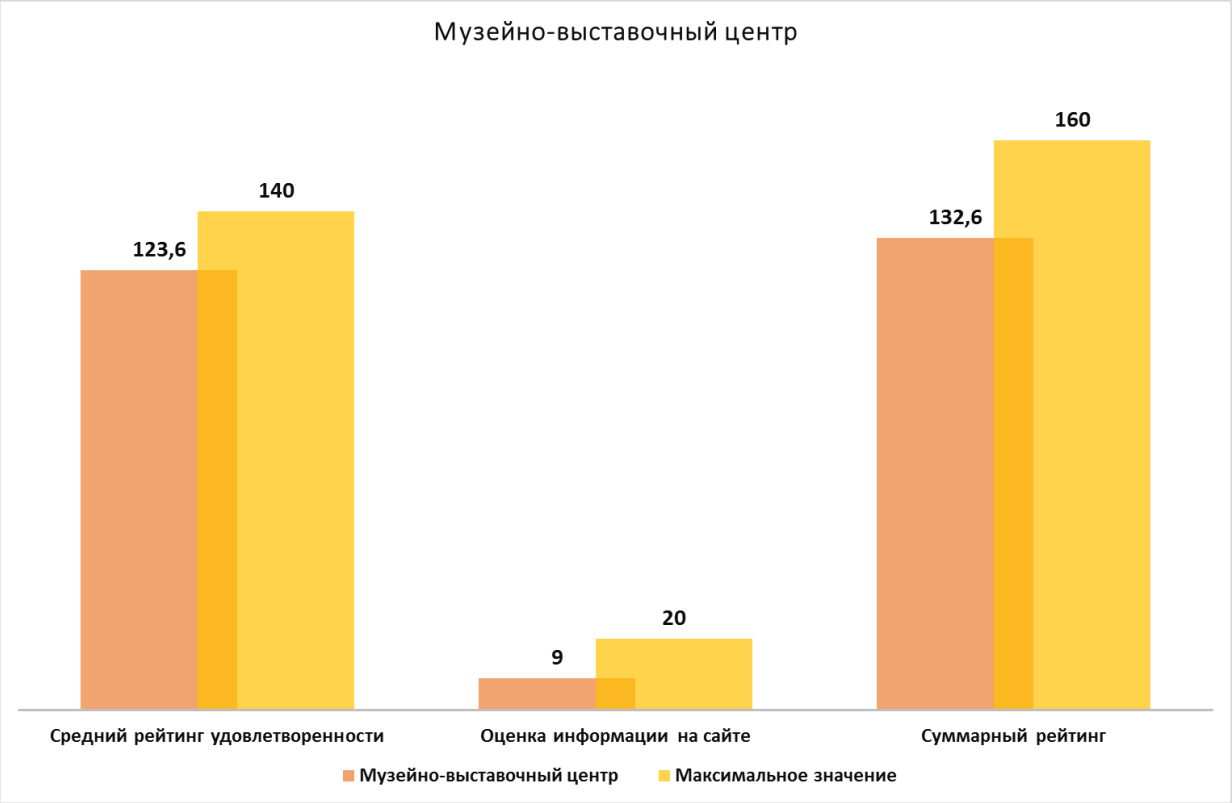
1. **Улучшить материально-техническое оснащение;**
2. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
3. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией;**
4. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов**
5. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
6. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
7. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

Музейно-выставочный центр

Оценка удовлетворенности: **128,89 баллов**

Оценка сайта: **9 баллов**

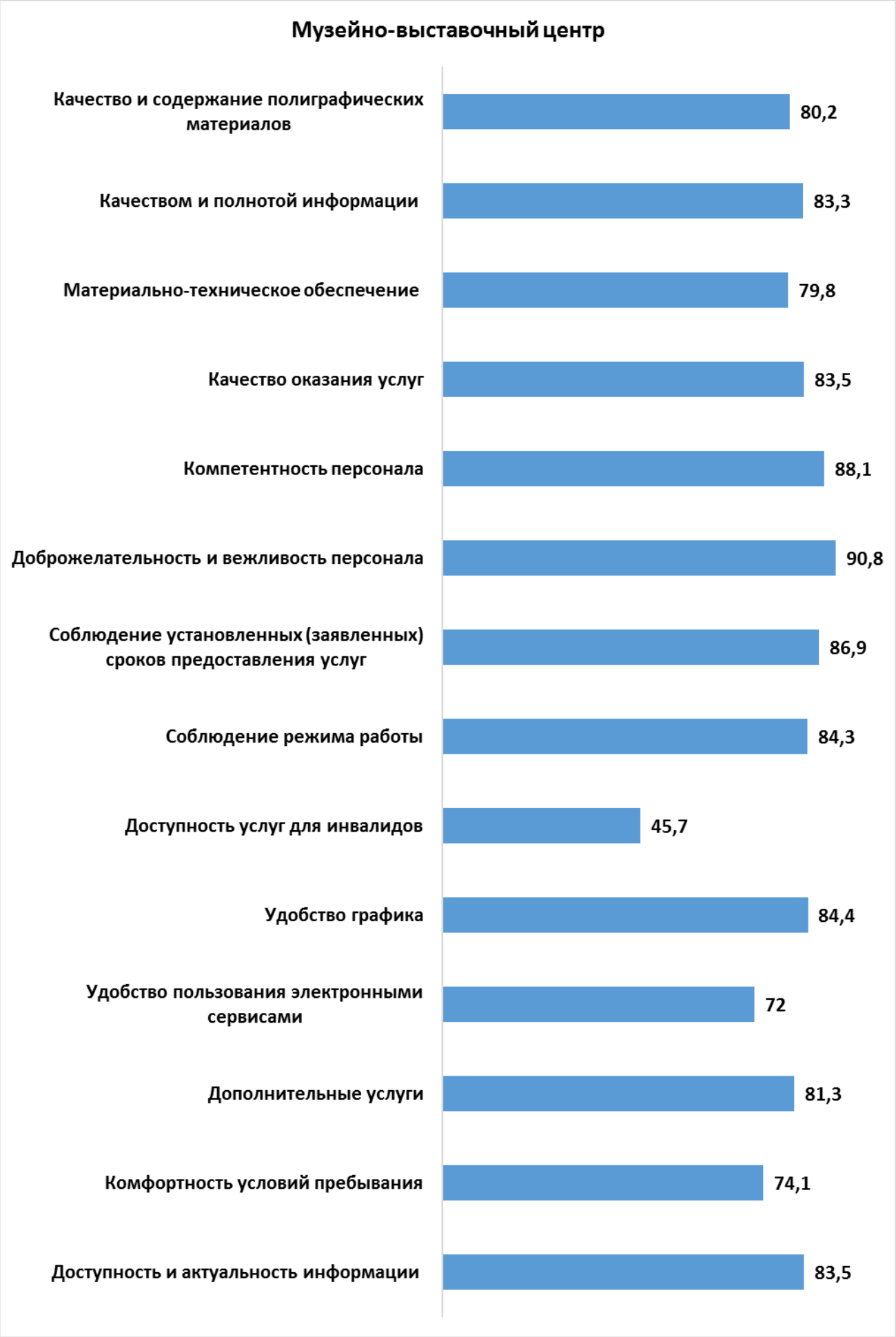
Суммарный рейтинг: **137,89 баллов**



Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).


Музейно-выставочный центр
Качество и содержание полиграфических материалов
80,2
Качеством и полнотой информации
83,3
Материально-техническое обеспечение
79,8
Качество оказания услуг
83,5
Компетентность персонала
88,1
Доброжелательность и вежливость персонала
90,8
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
86,9
Соблюдение режима работы
84,3
Доступность услуг для инвалидов
45,7
Удобство графика
84,4
Удобство пользования электронными сервисами
72
Дополнительные услуги
81,3
Комфортность условий пребывания
74,1
Доступность и актуальность информации
83,5

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,1
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,5
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4. Плохо, много недостатков	3,6
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,6
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4. Плохо, много недостатков	1,8
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8

12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4. Плохо, много недостатков	1,8
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,8
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4. Плохо, много недостатков	1,8

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 12 ответов) позволяет говорить о том, что посетители этой организации в целом довольны ее работой.

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Творческих успехов
2. Сменить расположение.
3. Переезда в новое здание
4. Оптимизма
5. Молодцы, так работать надо всем!!!
6. Молодцы, так деожать!!!
7. Информация о музее найдена на страницах порталов и социальных сетей. Рекомендуется организация собственного сайта музея.
8. Все хорошо
9. Все устраивает.
10. Все устраивает
11. Все отлично! Успехов!
12. все ок!

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Улучшить материально-техническое оснащение;**
2. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов;**

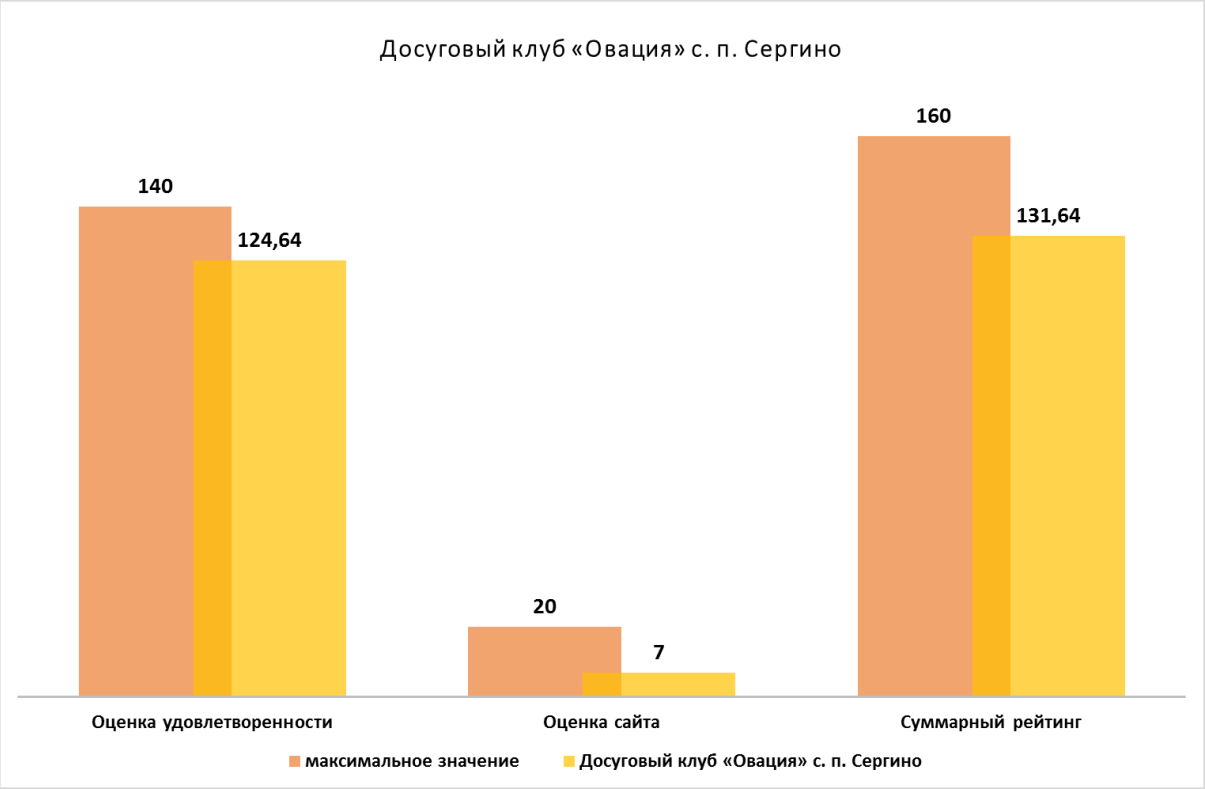
3. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией;**
4. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
5. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

Досуговый клуб «Овация» с. п. Сергино

Оценка удовлетворенности: **124,64 баллов**

Оценка сайта: **7 баллов**

Суммарный рейтинг: **131,64 баллов**

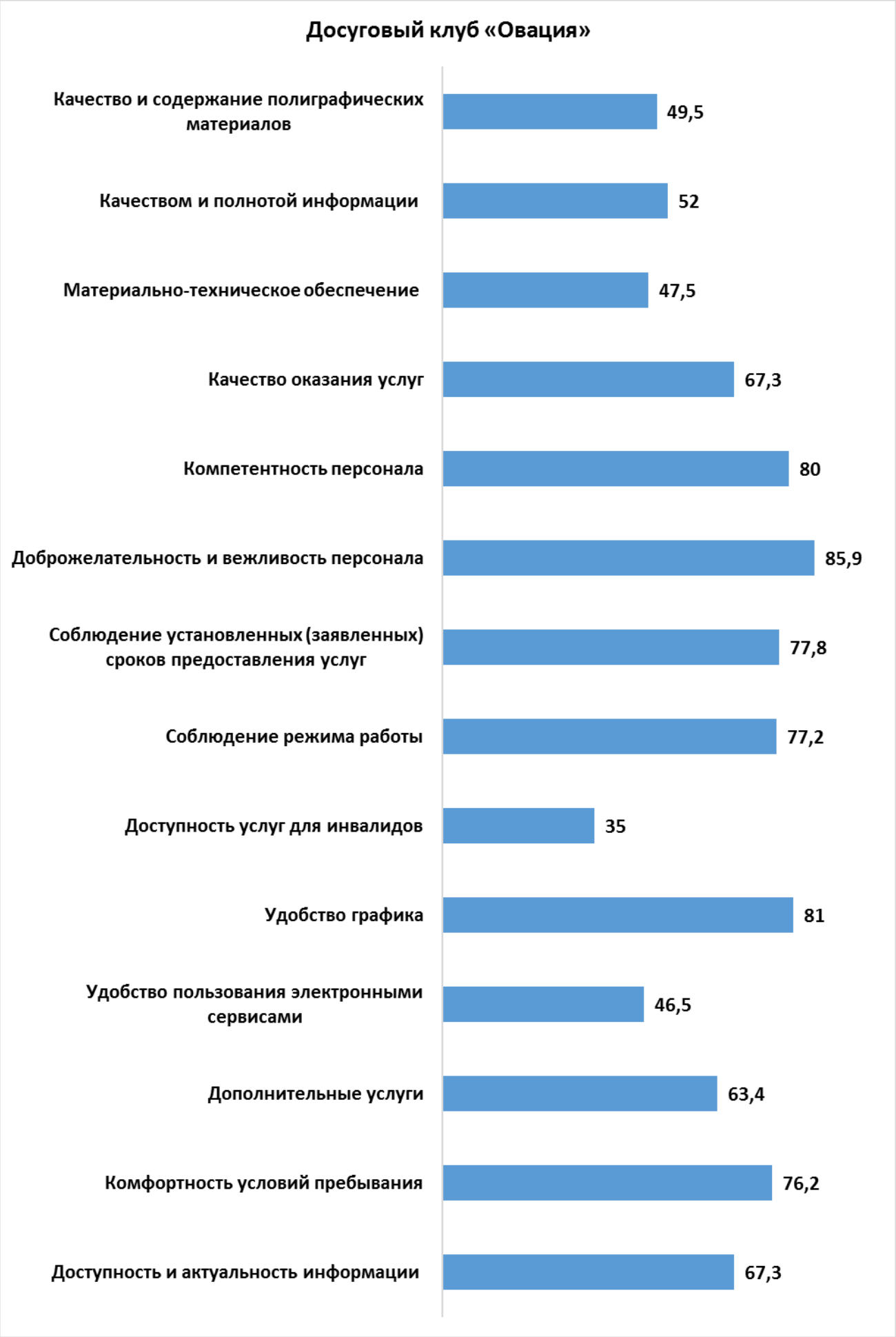


Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. удобный график работы.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Однако необходимо отметить, что экспертная оценка сайта организации достаточно низкая, что позволяет говорить о необходимости доработки, как сайта, так и информации, представленной на нем в соответствии с предъявляемыми требованиями.


Досуговый клуб «Овация»
Качество и содержание полиграфических материалов
49,5
Качеством и полнотой информации
52
Материально-техническое обеспечение
47,5
Качество оказания услуг
67,3
Компетентность персонала
80
Доброжелательность и вежливость персонала
85,9
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
77,8
Соблюдение режима работы
77,2
Доступность услуг для инвалидов
35
Удобство графика
81
Удобство пользования электронными сервисами
46,5
Дополнительные услуги
63,4
Комфортность условий пребывания
76,2
Доступность и актуальность информации
67,3

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	9,8
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8,8
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,8
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,9
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,9
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,9
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4. Плохо, много недостатков	4,9
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,9
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 52 ответа) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- Улучшить материальную базу. Обеспечить транспортом.
- Увеличить финансирование учреждения.
- Слабая материальная база!

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Я считаю, необходимо установить хорошее освещение на сцене, Моя дочь ходит на танцевальный кружок. У руководителей всегда проблема с танцевальной обувью. А так нас всё устраивает.
2. Хотелось бы:
   1. 3D фильмы
   2. Прокат велосипедов, роликов
   3. Организация Туристических походов
   4. Привлечение спонсоров (РИТЕК)
   5. Проводить тренинги - семинары, на различные тематики
   6. Автомобиль (минивен, газель)
3. Хотелось бы чтобы на базе МКУ "ДК "Овация" были курсы для пенсионеров "Как работать с компьютером" . Очень нравится работа нашего библиотекаря.
4. установить хороший свет на сцене
5. Улучшить материальную базу. Обеспечить транспортом.
6. Улучшить мат. базу
7. Улучшить мат. базу
8. Улучшить декорации и костюмы
9. Удачи
10. Увеличить финансирование учреждения.
11. Увеличить финансирование
12. Увеличить обеспечения.
13. Увеличить мат. обеспечение.
14. Увеличить бюджет
15. сценическую обувь
16. Срочно надо менять заместителя Главы по соц. вопросам! Уважаемая Наталья Валентиновна, ВАМ все вернется БУМЕРАНГОМ за ваши деяния!!!
17. сменить руководителя организации
18. Слабое освещение на сцене. Мало выделяется денег на мероприятия. Предложение. . . хотим чтобы худ. рук. создал семейный театральный кружок.
19. Слабая материальная база! Хотелось бы чтоб ваши сотрудники имели образование (вокальный кружок). Чтобы выезжали наши дети на различные конкурсы не за счет финансовых средств родителей!
20. Слабая материальная база!
21. световое оборудование сцены

22. Рекомендую создать театральную группу, очень понравились театральные постановки А. Малиновской. Молодец!!!
23. Расти и развиваться.
24. Развивать взаимодействие с другими учреждениями культуры.
25. приобретение сценических костюмов
26. Приобретение микрофонов.
27. Приобретение микрофонов.
28. Повышать зарплату не только специалистам,но другим сотрудникам. Три специалиста не могут работать за всех. Подходить к оплате труда индивидуально,а не формально,решать эти вопросы должен коллектив учреждения.
29. Повысить зарплаты сотрудникам
30. побольше света на сцене
31. побольше микрофонов
32. побольше костюмов
33. нужно хорошее освещение сцены.
34. Нужен квалифицированный руководитель по вокалу,хореографии. Материальная база слабая. Нет ярких афиш, рекламы. Свет на сцене должен быть более насыщенным и ярким!
35. микрофонов еще надо
36. Меня все устраивает.
37. мало места для кружков
38. мало кружков
39. мало выделяется денег на мероприятия. хочется видеть более яркие мероприятия. нравится работа всего персонала!
40. Костюмов новых для выступающих. Световую аппаратуру приобрести.
41. костюмов нет. обуви нет. афиш ЯРКИХ нет. материальной базы ноль. Коллектив хороший!
42. Для более ярких культурно-массовых мероприятий не хватает сценического освещения+ костюмы для артистов. А так всё очень хорошо. Нравится работа всего персонала, особенно хочется отметить художественного руководителя! Мероприятия стали более яркими и интересными.
43. все хорошо!
44. все хорошо
45. все хорошо
46. все хорошо
47. Большие, яркие рекламы, афиши!!!!! Уважайте и цените коллектив МКУ "ДК "Овация". Просим отметить работу коллектива. Администрация, ОЧНИТЕСЬ!!!!!
48. Больше разнообразия в программе.
49. Больше денег на мероприятия,хватит на бумаге рисовать,Повысить зарплату рабочему по зданию,. Участие в мероприятиях депутатов и администрации. Световое оборудование поменять. Совместная работа со школой,. Активных участников мероприятий поощрять материально.
50. Больше внимания к деталям.
51. Бедноватое оснащение. Увеличить бы
52. Администрация, цените работников культуры, которые для населения устраивают такие хорошие праздники! Хоть бы раз отметили, оценили. надо более усовершенствоваться в оформлении сцены, а то все как по старинке ватман, шары. 2. Слабая материальная база. 3. Слабый детский вокал. 4. Мало уделяют внимания к персоналу. Ни на одном празднике не оценили работу коллективу. Минус Администрации Сергино.

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией;**
2. **Улучшить материальную базу.**
3. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
4. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость;**
5. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

Дом культуры «Родник» д. Нижние Нарыкары

Оценка удовлетворенности: **119,58 баллов**

Оценка сайта: **10 баллов**

Суммарный рейтинг: **129,58 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации,
2. качество оказываемых услуг.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Дом культуры «Родник»
Качество и содержание полиграфических материалов
58,7
Качеством и полнотой информации
63,9
Материально-техническое обеспечение
47,9
Качество оказания услуг
74,4
Компетентность персонала
75,2
Доброжелательность и вежливость персонала
81,7
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
70,5
Соблюдение режима работы
74,4
Доступность услуг для инвалидов
32
Удобство графика
70,2
Удобство пользования электронными сервисами
48,3
Дополнительные услуги
64,4
Комфортность условий пребывания
56,8
Доступность и актуальность информации
74,4

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	14,8
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	12,3
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4. Плохо, много недостатков	9,0
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	8,2
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4. Плохо, много недостатков	7,4
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,4
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,6
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,1
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,1
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,3
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4. Плохо, много недостатков	3,3

14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,3
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,5
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,5
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,6
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4. Плохо, много недостатков	1,6

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 43 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Приобрести новое оборудование,*
- *Теплый туалет.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. хорошо работают, молодцы
2. Удачи!
3. Удачи вам
4. теплый туалет, оборудование новое
5. теплый туалет в здании
6. Теплый туалет
7. Творческих успехов!!!
8. Так держать!
9. так держать
10. Санитарные нормы и правила не запрещают иметь надворные туалеты, однако для нашей климатической зоны это не приемлемый вариант.
11. Сан узел в здании.
12. ребята молодцы, им бы теплый туалет
13. Приобрести новое оборудование
14. Приглашайте заезжих артистов

15. позитива
16. Оснащенный кинозал
17. ОК
18. обеспечить учреждение оргтехникой в частности компьютером персональным хоть одним и выделять деньги на хоз. нужды и канцелярию совет ветеранов д. Чемаши
19. новое теплое здание, холодно что зимой и летом
20. новое теплое здание клуба
21. не отправлять на пенсию работников в 52 года, отдавшим своей любимой работе - много энергии ,энтузиазма ,желания и любви к профессии. . .
22. Не останавливаться на достигнутом
23. Не надо закрыввть клуб в чемашах людям и детям из самодеятельности некуда будет даваться это одно занятие чтобы выжить в это трудные времена
24. не знаю
25. мы рады, что вы есть.
26. Молодцы!
27. Молодцы ребята, такой праздник провели день рыбака, удачи вам. Все понравилось
28. молодцы ребята
29. молодцы
30. Клуб должен работать в праздники, нужно проводить мероприятия для населения, а не курить на крыльце с понедельника по пятницу.
31. классно провели день рыбака, столько народу игрим молодцы что приехали
32. класс
33. заинтересованность людей к мероприятиям,
34. заинтересованность людей к мероприятиям,
35. Для улучшения работы в летний период необходимо автономное отопление. Так как на базе дома культуры работает детская площадка. В здании очень холодно , центральное отопление отключено.
36. ДК молодцы так проводить мероприятия никто не может как они, молодцы и удачи вам
37. Дискотеки по воскресеньям, вечерний теннис и бильярд,
38. девчули молодцы
39. все супер, девчонки молодцы! так держать.
40. все замечательно!
41. Была на ваших мероприятиях,в восторге! Но небольшой недостаток: Находитесь в труднодоступном месте. . . если приехать из Приобья-две ночи уходит. Желаю всего наилучшего и процветания! Вы лучшие!
42. Больше проводить массовых мероприятий.
43. 5+

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Повысить доступность услуг для инвалидов;**
2. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
3. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов**
4. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**

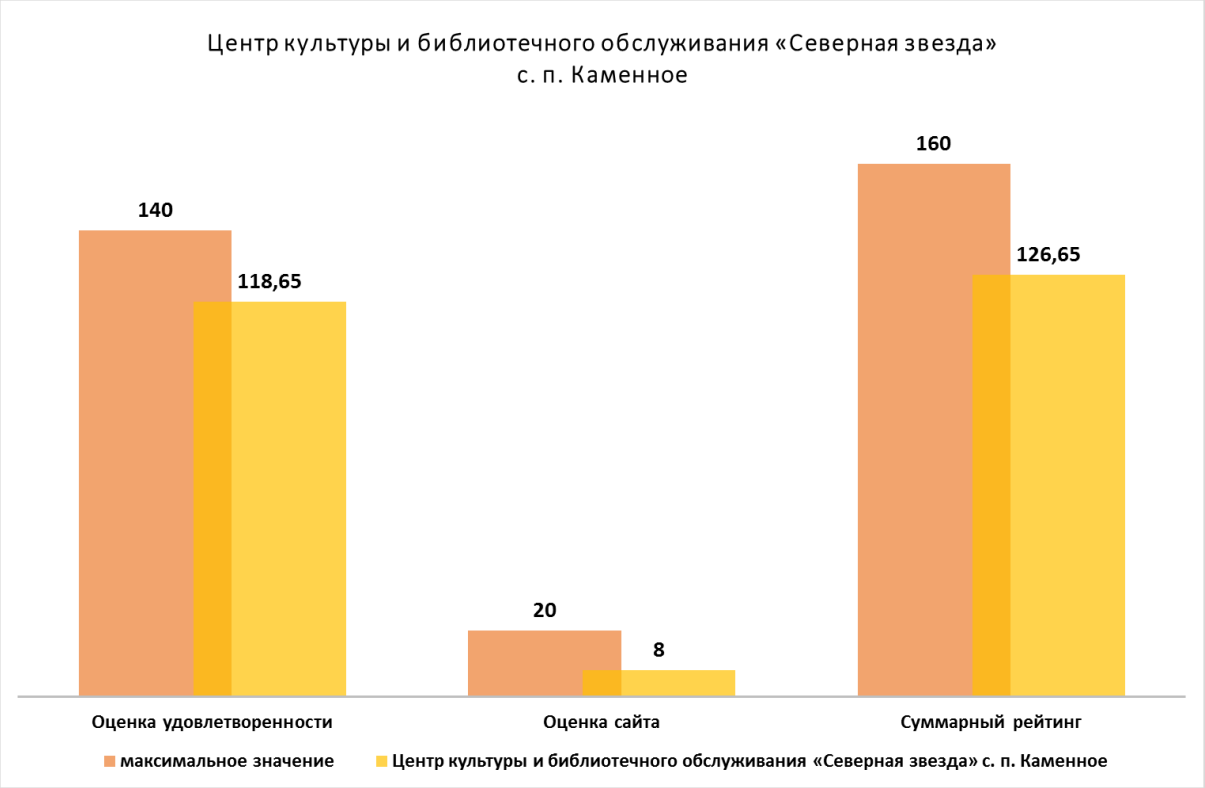
5. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость;**
6. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
7. **Рассмотреть возможность для расширения перечня дополнительных услуги и доступности их получения.**

Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» с. п. Каменное

Оценка удовлетворенности: **118,65 баллов**

Оценка сайта: **8 баллов**

Суммарный рейтинг: **126,65 баллов**

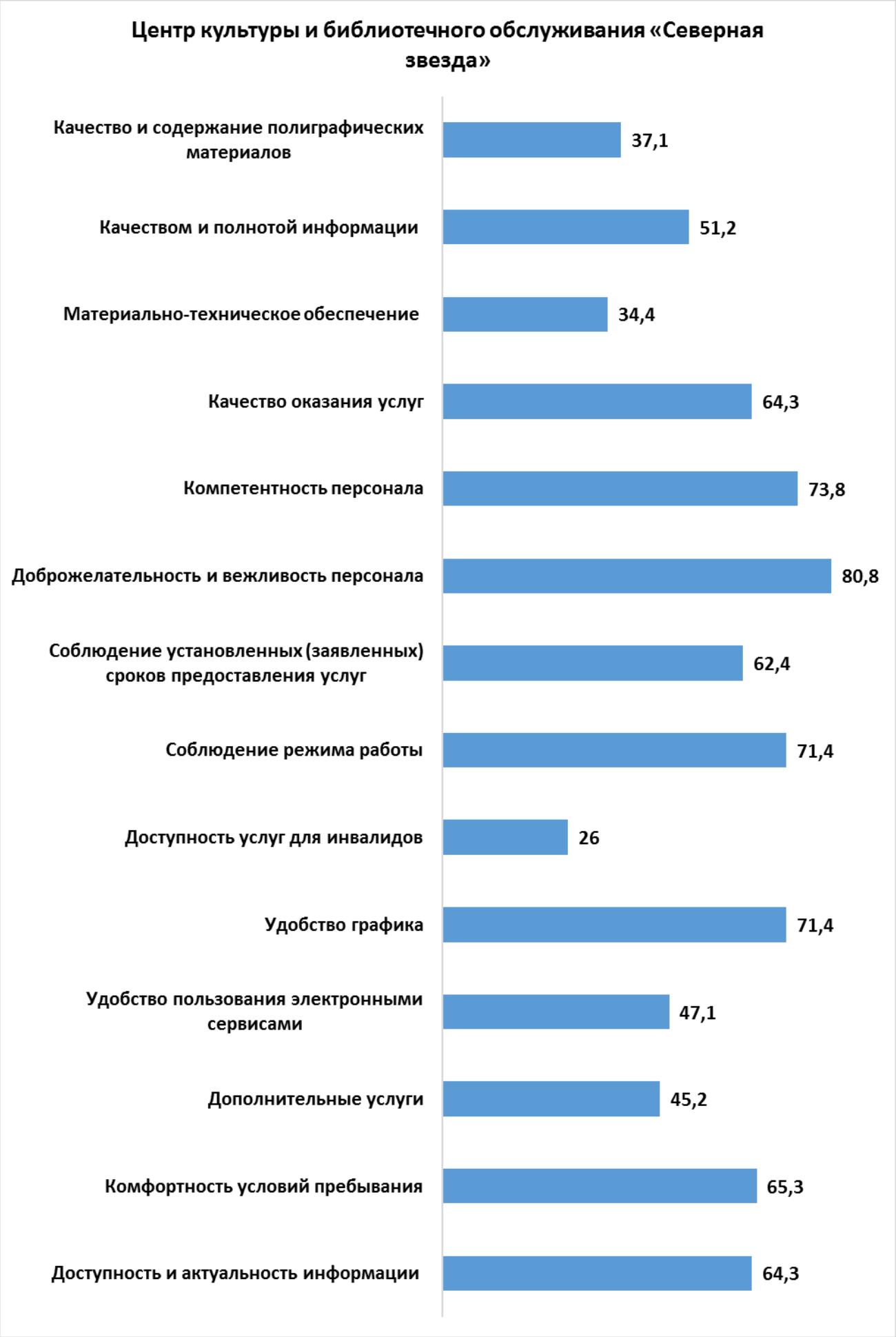


Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. удобство графика работы организации культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Однако необходимо отметить, что экспертная оценка сайта организации достаточно низкая, что позволяет говорить о необходимости доработки, как сайта, так и информации, представленной на нем в соответствии с предъявляемыми требованиями.


Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда»
Качество и содержание полиграфических материалов
37,1
Качеством и полнотой информации
51,2
Материально-техническое обеспечение
34,4
Качество оказания услуг
64,3
Компетентность персонала
73,8
Доброжелательность и вежливость персонала
80,8
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
62,4
Соблюдение режима работы
71,4
Доступность услуг для инвалидов
26
Удобство графика
71,4
Удобство пользования электронными сервисами
47,1
Дополнительные услуги
45,2
Комфортность условий пребывания
65,3
Доступность и актуальность информации
64,3

Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда»

Параметр	Вариант ответа	%*
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	21,4
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	15,1
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	2. 4 пункта положительно	14,3
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	12,7
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	11,1
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,9
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4. Плохо, много недостатков	6,3
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,3
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,3
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,8
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4. Плохо, много недостатков	4,0
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,2
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,2
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,4

10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,4
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,6
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4. Плохо, много недостатков	1,6
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 18 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Улучшение материально-технической базы для улучшения работу учреждения.*
- *Увеличить количество спортивных снарядов*
- *увеличение числа работников учреждения*
- *Увеличение числа книг по запросам читателей.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Хотелось бы видеть на официальном сайте больше ярких событий происходящих в учреждении культуры .
2. Учреждение культуры работает нормально
3. Улучшить материально техническую базу
4. Улучшение технической базы,
5. Улучшение материально-технической базы для улучшения работу учреждения.
6. Увеличить количество спортивных снарядов
7. увеличение числа работников учреждения
8. Увеличение числа книг по запросам читателей
9. Строительство нового здания клуба в с. Пальяново
10. Работа учреждения культуры хорошая

11. Приобретении новой аппаратуры для проведения мероприятий
12. Пополнить материально техническую базу.
13. Пополнить материально-техническую базу
14. Пополнение библиотек современными книгами
15. Материально техническую базу. Хорошие музыкальное оборудование.
16. закупить новую апаратуру
17. В работе учреждения культуры все устраивает на данный момент
18. в наших условиях- только чтобы это учреждение было,а работники будут выполнять свои обязанности-радовать,развлекать сельчан. . .

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов;**
2. **Улучшить материально-техническую базу организации;**
3. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
4. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
5. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
6. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость;**

Центр культуры и спорта гп. Талинка

Оценка удовлетворенности: **118,78 баллов**

Оценка сайта: **8 баллов**

Суммарный рейтинг: **126,78 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Однако необходимо отметить, что экспертная оценка сайта организации достаточно низкая, что позволяет говорить о необходимости доработки, как сайта, так и информации, представленной на нем в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Центр культуры и спорта
Качество и содержание полиграфических материалов
43,9
Качеством и полнотой информации
47,8
Материально-техническое обеспечение
33,3
Качество оказания услуг
54,4
Компетентность персонала
63,8
Доброжелательность и вежливость персонала
72,5
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
65,7
Соблюдение режима работы
66,7
Доступность услуг для инвалидов
30,8
Удобство графика
73,9
Удобство пользования электронными сервисами
47,8
Дополнительные услуги
53,6
Комфортность условий пребывания
45,6
Доступность и актуальность информации
54,4

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	13,0
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	13,0
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	11,6
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	10,1
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,2
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4. Плохо, много недостатков	5,8
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,8
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,8
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,3
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,3
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,9
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4. Плохо, много недостатков	2,9
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,9

9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,9
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,4
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,4
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4. Плохо, много недостатков	1,4
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,4
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,4
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,4

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 8 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Улучшить здание.*
- *скорейшего строительства нового здания,*
- *Новое здание и творческих и спортивных успехов.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. Улучшить здание.
2. скорейшего строительства нового здания
3. открыть наконец то бассейн!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! лети ждут!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
4. Оставаться такими же активными и доброжелательными.
5. Новое здание и творческих и спортивных успехов
6. Доработать раздел "Центр досуга и культуры" , "Спортивный клуб" на официальном сайте учреждения
7. для улучшения работы нужен новый дом культуры
8. все устраивает

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов;**
2. **Улучшить материально-техническую базу организации;**
3. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
4. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
5. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
6. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость.**

Культурно-информационный центр

Оценка удовлетворенности: **120,03 баллов**

Оценка сайта: **8 баллов**

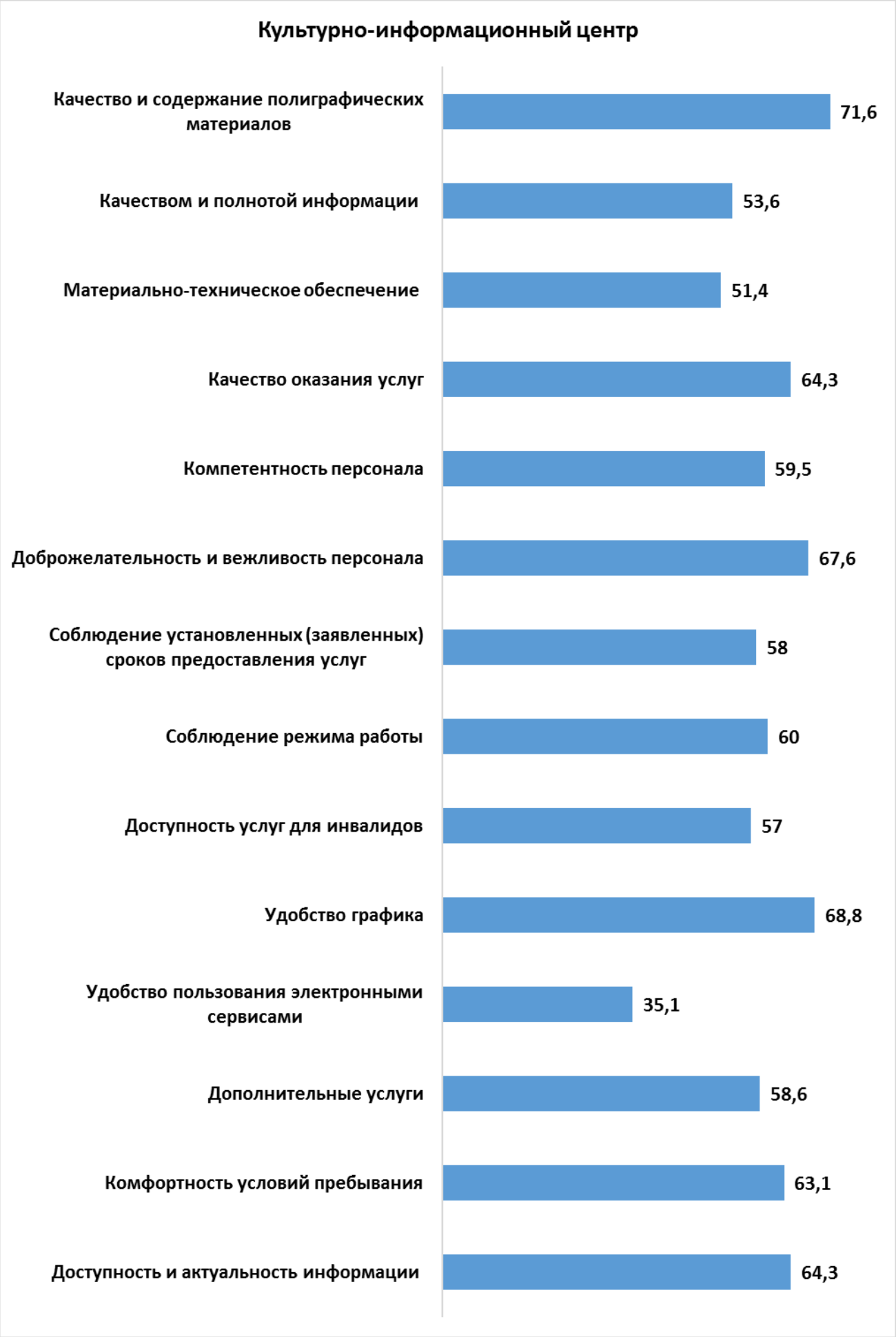
Суммарный рейтинг: **128,03 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Однако необходимо отметить, что экспертная оценка сайта организации достаточно низкая, что позволяет говорить о необходимости доработки, как сайта, так и информации, представленной на нем в соответствии с предъявляемыми требованиями.


Культурно-информационный центр
Качество и содержание полиграфических материалов
71,6
Качеством и полнотой информации
53,6
Материально-техническое обеспечение
51,4
Качество оказания услуг
64,3
Компетентность персонала
59,5
Доброжелательность и вежливость персонала
67,6
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
58
Соблюдение режима работы
60
Доступность услуг для инвалидов
57
Удобство графика
68,8
Удобство пользования электронными сервисами
35,1
Дополнительные услуги
58,6
Комфортность условий пребывания
63,1
Доступность и актуальность информации
64,3

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	18,4
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	12,3
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	9,6
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	9,6
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8,8
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8,8
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,9
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	7,9
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,3
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,3
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,3
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4. Плохо, много недостатков	3,5
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,5

5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4. Плохо, много недостатков	3,5
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,5
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	3,5
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,5
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,6
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4. Плохо, много недостатков	2,6
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4. Плохо, много недостатков	2,6
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4. Плохо, много недостатков	2,6
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4. Плохо, много недостатков	2,6
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4. Плохо, много недостатков	2,6
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,8
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,8
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,8
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,8
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1,8

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 12 ответов) позволил выявить только одну рекомендацию, которую можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- Больше специалистов, достойную зарплату!

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. хотим кино 3Д
2. творческих порывов и терпения, больше гастрольных концертов привлекать в поселок.
3. Продолжать в том же духе
4. Проводить дискотеки после окончания мероприятий
5. Побольше мероприятий для маленьких деток
6. Побольше киносеансов
7. Организовывать просмотры мультфильмов
8. Ничего, всё отлично.
9. Купите водителю новую машину
10. кинотеатр
11. выделение бюджета
12. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
13. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
14. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
15. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
16. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
17. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
18. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
19. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
20. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
21. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
22. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
23. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
24. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
25. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
26. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
27. Все устраивает, работа учереждения культуры положительна!
28. все отлично
29. Больше специалистов, достойную зарплату!

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

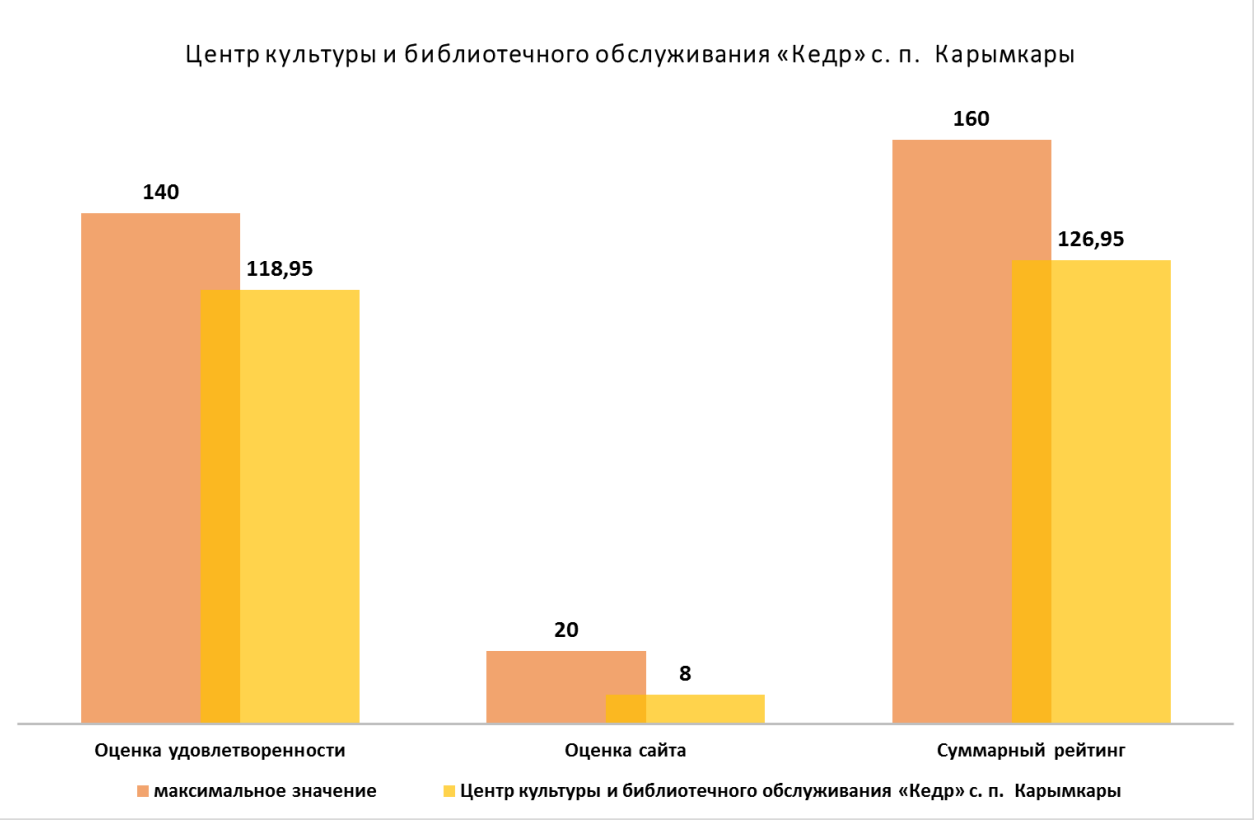
1. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов;**
2. **Улучшить материально-техническую базу организации;**
3. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
4. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
5. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
6. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость.**

Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр» с. п. Карымкары

Оценка удовлетворенности: **118,95 баллов**

Оценка сайта: **8 баллов**

Суммарный рейтинг: **126,95 баллов**

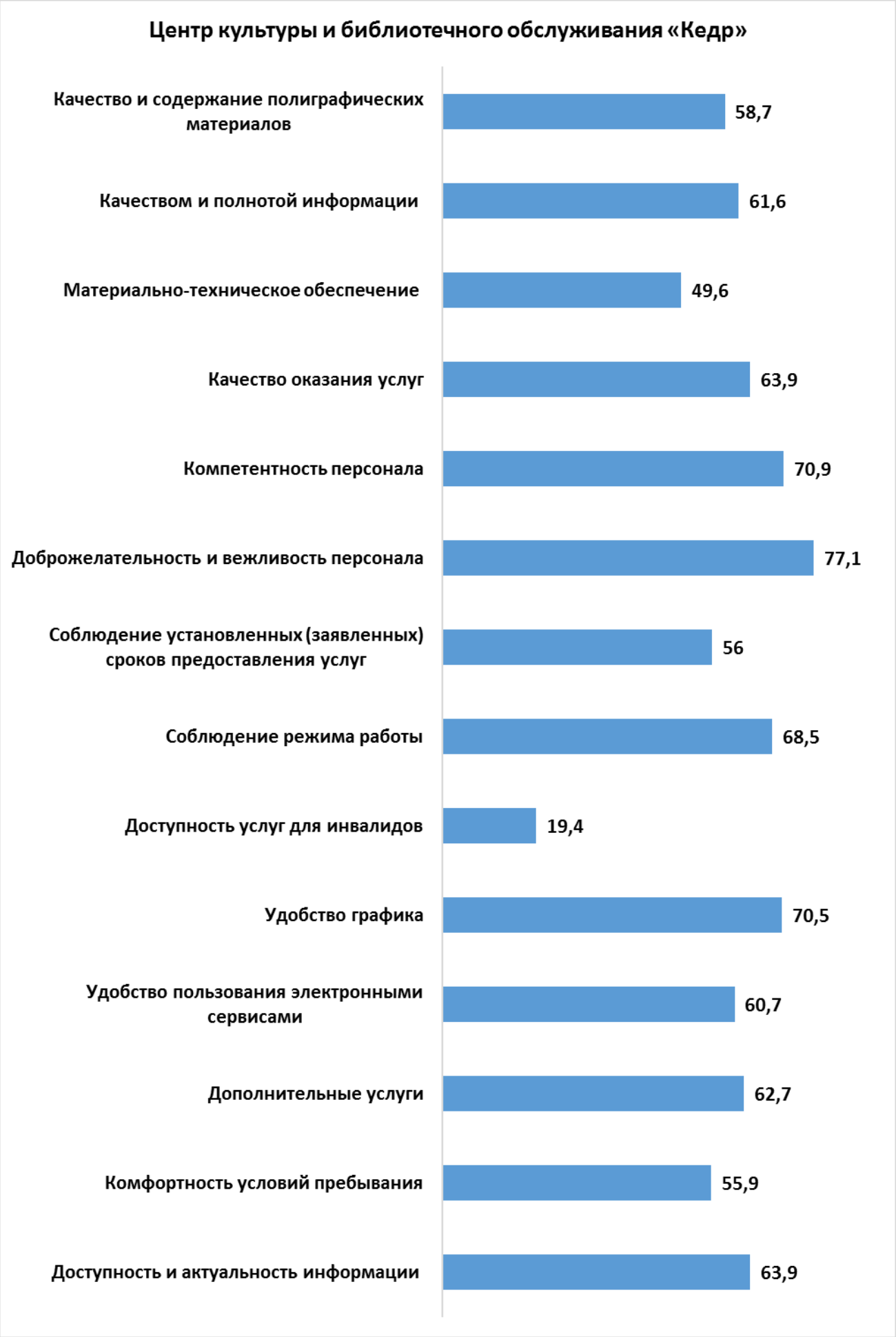


Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации,
2. компетентность персонала организации культуры,
3. доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
4. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).

Однако необходимо отметить, что экспертная оценка сайта организации достаточно низкая, что позволяет говорить о необходимости доработки, как сайта, так и информации, представленной на нем в соответствии с предъявляемыми требованиями


Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр»
Качество и содержание полиграфических материалов
58,7
Качеством и полнотой информации
61,6
Материально-техническое обеспечение
49,6
Качество оказания услуг
63,9
Компетентность персонала
70,9
Доброжелательность и вежливость персонала
77,1
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг
56
Соблюдение режима работы
68,5
Доступность услуг для инвалидов
19,4
Удобство графика
70,5
Удобство пользования электронными сервисами
60,7
Дополнительные услуги
62,7
Комфортность условий пребывания
55,9
Доступность и актуальность информации
63,9

Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%*
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	14,3
7. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	5. Отсутствие услуг для инвалидов	14,3
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8,2
2. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,8
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6,1
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,4
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,8
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,1
3. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4. Плохо, много недостатков	4,1
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,1
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4. Плохо, много недостатков	3,4
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,4
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,7
12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4. Плохо, много недостатков	2,7

12. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
8. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,7
4. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4. Плохо, много недостатков	2,7
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
9. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4. Плохо, много недостатков	2,0
5. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,0
11. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4. Плохо, много недостатков	2,0
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	4. Плохо, много недостатков	2,0
10. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
13. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,4
15. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,4
14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	1,4
6. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4. Плохо, много недостатков	1,4

*** %** Среди всех тех, кто оценивал данную организацию (100%), количество выбравших данный вариант ответа составляет такой %.

Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была представлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности организации («Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 34 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

- *Построить новое здание клуба со всем материальным оснащением.*
- *Строительство дома культуры и укрепление материальной базы*
- *Дисциплина, качество работы, ответственность, пригласить для работы узких специалистов (например, хореография). Наконец, строительство нового здания.*

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

1. чаще дискотеки
2. Хотелось бы, чтобы библиотека была поближе к дому культуры
3. УЛУЧШЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, ОБЪЕДИНЕНИЕ БИБЛИОТЕКИ С ДОМОМ КУЛЬТУРЫ (БЫЛО БЫ УДОБНО). СПОРТ. ЗАЛ НУЖЕН, ЧТОБЫ НЕ ЗАВИСЕТЬ ОТ ШКОЛЫ
4. Так держать!
5. Строительство дома культуры и укрепление материальной базы
6. строительство Дома культуры и выделение средств на костюмы, оснащение клуба
7. Спортзал чтобы в клубе свой был
8. работать
9. построить новый клуб!
10. Построить новое здание клуба со всем материальным оснащением.
11. Помещение актового зала очень маленькое, обзору мешают столбы, из-за них ничего не видно, низкий потолок, музыка звучит громко, очень неудобно находиться во время праздников
12. Новый клуб, больше развлечений для молодежи от 18до 35лет
13. Новый клуб!!!
14. новый клуб!!
15. новый клуб!!
16. Новый клуб хотим в деревне
17. Новый клуб бы построили и было бы не плохо
18. новый клуб
19. новый клуб
20. Новый дом культыры
21. Новый дом культуры со сценой
22. Новый дом Культуры
23. Новое помещение и для детей и молодежи больше культурно-досуговых мероприятий.
24. Новое здание Дома Культуры.
25. Новое здание дома культуры
26. новое здание
27. Не плохо было бы и новый клуб когда-нибудь увидеть!
28. Дисциплина, качество работы, ответственность, пригласить для работы узких специалистов (например, хореография). Наконец, строительство нового здания.

29. Дисциплина, качество работы, ответственность, пригласить для работы узких специалистов (например, хореография). Наконец, строительство нового здания.
30. Дисциплина, качество работы, ответственность, пригласить для работы узких специалистов (например, хореография). Наконец, строительство нового здания.
31. В наш клуб много народу не позовешь, постоянно приходится нам-зрителям на концертах либо стоя у выхода смотреть программу, либо в двери заглядывать. Мало места!!! Клуб новый постройте пожалуйста!!!
32. библиотеку в клуб перенести
33. Активизировать работу со всеми категориями населения
34. ❤

Рекомендации

При учете того, что в целом оценка деятельности организации оценена респондентами положительно, на основе проведенного анализа можно сделать следующие рекомендации:

1. **Улучшить материально-техническую базу организации;**
2. **Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры;**
3. **Сделать более удобным электронные сервисы, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
4. **Улучшить доступность услуг, предоставляемых организацией для инвалидов;**
5. **Усилить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;**
6. **Провести мероприятия, направленные на повышение компетентности персонала организации культуры, а также развивающие доброжелательность и вежливость.**

Приложения

Таблица 1

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks},) в баллах
1. 1. (s_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
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	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
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1. 2 (s_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
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	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
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры с учетом кодировки в Vortex

№	*Наименование показателя*	*Мнение получателей услуг*		*Баллы*	*Кодировка в Vortex*
1. 3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0	3
		Плохо, много недостатков		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0	5
2. 1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0	3
		Плохо, много недостатков		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0	5
2. 2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0	3
		Плохо, много недостатков		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0	5
2. 3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0	3
		Плохо, много недостатков		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0	5
2. 4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0	3
		Плохо, много недостатков		2,5	4
		Совершенно не удобно		0	5
2. 5.	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	
			нет	0	
		Оснащение организации специальными устройствами для	да	2	

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг		Баллы	Кодировка в Vortex
		доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т. п.)	нет	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	
			нет	0	
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	
			нет	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 и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2	
			нет	0	
3. 1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0	3
		Плохо, много нарушений		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0	5
3. 2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0	3
		Плохо, много нарушений		2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0	5
4. 1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно		5,0	3
		Плохо		2,5	4
		Неудовлетворительно		0	5
4. 2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0	1
		В целом хорошо		7,5	2
		Удовлетворительно		5,0	3
		Плохо		2,5	4

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Кодировка в Vortex
		Неудовлетворительно	0	5
5. 1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5. 2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5. 3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5
5. 4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	1
		В целом хорошо	7,5	2
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	3
		Плохо, много недостатков	2,5	4
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5

2. 5. Доступность услуг для инвалидов*

Данный параметр в анкете был представлен в следующем виде

6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:
1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.
2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.
3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации
4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
5). 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 и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

Сводные показатели эмпирической интерпретации:

Показатель	***Кодировка в Vortex***
1. Все 5 пунктов положительно	1
2. 4 пункта положительно	2
3. 3 пункта положительно	3
4. 2 пункта положительно	4
5. Отсутствие услуг для инвалидов	5

Анкета опросника

1. Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов:

1). Возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию.

2). Оснащение организации специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов.

3). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

4). Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

5). 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 и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Все 5 пунктов положительно
2. 4 пункта положительно
3. 3 пункта положительно
4. 2 пункта положительно
5. Отсутствие услуг для инвалидов

7. Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

15. Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?
Свободный ответ**.**