

Обобщенная информация по результатам оказания услуг оператором по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации в 2017 году

Во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» в 2017 году Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Российской Федерации (далее - Общественный совет) проводилась независимая оценка качества оказания услуг подведомственных организаций Минкультуры России в соответствии с перечнем, утвержденным Общественным советом (протокол №8 от 09.12.2016), в который вошли 89 организаций культуры.

Оператором по НОК были выполнены работы по изучению и проверке данных, размещенных на официальном сайте организации культуры, а также осуществлен сбор мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры посредством личного опроса, через терминал, портал и виджеты на сайтах организаций культуры. Данные переданы в Общественный совет для проведения независимой оценки качества.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг i-ой организацией культуры

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Вопрос при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Варианты значений в баллах</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивают качество и полнота информации о нашей организации, размещенной на стенах, вывесках, электронных табло и проч. внутри или снаружи помещения?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает комфортность условий пребывания в нашей организации?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает наличие дополнительных услуг и доступность их получения?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми нашей организацией (в том числе и с помощью мобильных устройств)?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает график работы нашей организации?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадка из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	Да Нет	2 0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	Да Нет	2 0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Да Нет	2 0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Да Нет	2 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 Нет	2 0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Приходилось ли Вам сталкиваться с тем, что сотрудники нашей организации нарушили режим работы (например, приходили позже рабочего времени, отсутствовали на рабочем месте длительное время и т.д.)?	Никогда не сталкивался Сталкивался, но не более одного раза Сталкиваюсь, но очень редко Сталкиваюсь время от времени Сталкиваюсь регулярно	10,0 7,5 5,0 2,5 0

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Вопрос при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Варианты значений в баллах</i>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает доброжелательность и вежливость сотрудников нашей организации?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает компетентность сотрудников нашей организации?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Насколько в целом Вы удовлетворены работой нашего учреждения?	Полностью удовлетворен Скорее удовлетворен В чем-то удовлетворен, в чем-то нет Скорее не удовлетворен Совершенно не удовлетворен	10,0 7,5 5,0 2,5 0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивает материально-техническая оснащенность нашей организации?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивают качество и полнота информации о нашей организации, размещенной на официальном сайте в интернете?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Оцените, пожалуйста, насколько Вас в целом устраивают качество и содержание полиграфических материалов?	Полностью устраивает Скорее устраивает В чем-то устраивает, в чем-то нет Скорее не устраивает Совершенно не устраивает	10,0 7,5 5,0 2,5 0

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей i-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг корректируется путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Государственный мемориальный историко-литературный и
природно-ландшафтный музей-заповедник А.С. Пушкина
«Михайловское»**

Показатель		Максим. балл	Балл	
Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Оценка открытости информации, размещенной на официальном сайте учреждения, предоставленная Государственным заказчиком	20,0	15,0	
1.2				
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10,0	7,5	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10,0	7,9	
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10,0	7,9	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10,0	7,9	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10,0	7,6	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадка из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2,0	1,3
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2,0	1,4
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2,0	1,5
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2,0	1,5
		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)	2,0	1,6
Время ожидания предоставления услуги				
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10,0	8,7	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10,0	8,8	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10,0	8,0	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10,0	8,6	
Удовлетворенность качеством оказания услуг				

5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10,0	8,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры	10,0	8,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10,0	7,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10,0	8,0
	Итоговый балл		127,3

Учреждению рекомендуется: Разместить на сайте информацию о плане финансово-хозяйственной деятельности.

Провести анализ о возможной корректировке времени работы организации культуры.

Информацию о деятельности организации культуры, размещенной на вывесках, стендах, плакатах, сделать более актуальной и полной.

Провести анализ и улучшить удобство пользования электронными сервисами.

Провести анализ имеющихся дополнительных услуг в учреждении культуры и доступности их получения.