

Промежуточные результаты независимой оценки качества оказания услуг

МБУ Дворец культуры «Коломна»

на 25.08.2017г.

Количество респондентов: **88**

Общий результат (сумма баллов по всем направлениям): **123,28**

№	ПОКАЗАТЕЛИ	МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ	СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: - наличие вывески с наименованием учреждения, соответствующей его наименованию в учредительных документах; - наличие информации о режиме работы учреждения; - наименование учредителя учреждения; - номер телефона учредителя учреждения; - номер телефона руководителя учреждения; - наличие в доступе для получателей услуг документов, в соответствии с которыми учреждение предоставляет муниципальные услуги (устав, приказ об утверждении перечня платных услуг и цен на	от 0 до 10	8,9

	платные услуги, о перечне льготных категорий граждан); - информирование о предстоящих мероприятиях учреждения; - информирование о новых видах деятельности		
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (группа организаций: музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, иные организации культуры)		
	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений, доступность и состояние туалетных комнат)	от 0 до 10	8,22
	Наличие дополнительных услуг учреждения и доступность их получения ³	от 0 до 10	8,74
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10	8,4
	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10	9,33
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10	8,43
3.	Время ожидания предоставления услуги		
	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10	9,28
	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10	9,33
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
	Доброжелательность и вежливость персонала учреждения	от 0 до 10	9,33

	Компетентность персонала учреждения	от 0 до 10	9,24
5.	Удовлетворённость качеством оказания услуг		
	Общая удовлетворённость качеством оказания услуг учреждения (разнообразие репертуара и качество проведения мероприятий; разнообразие творческих формирований, кружков по интересам)	от 0 до 10	8,93
	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением учреждения (уровень соответствия оборудования оказываемой услуге, полнота и структура библиотечного фонда)	от 0 до 10	7,76
	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10	8,76
	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (флаер, буклет, визитка, брошюра и т.д.)	от 0 до 10	8,66