

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В отчете представлены результаты исследования качества оказания услуг организациями культуры г. Урай

Сентябрь 2017

УТВЕРЖДАЮ _____
Генеральный директор ООО «ЕСМС»



Содержание

Нормативно-правовая и методологическая база исследования.....	5
Общая ситуация с оказанием услуг организациями культуры.....	9
Рейтинг параметров.....	9
Коэффициенты корреляции.....	11
Основные результаты исследования МАУ «Культура»	12
ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ	13
Киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима»	15
Текстовые переменные	18
Рекомендации.....	21
Культурно-досуговый центр «Нефтяник»	22
Текстовые переменные	25
Рекомендации.....	26
Музей истории города Урай	28
Текстовые переменные	31
Рекомендации.....	32
Парк культуры и отдыха.....	33
Текстовые переменные	36
Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):.....	37
Рекомендации.....	37
Централизованная библиотечная система.....	39
Оценки организации.....	41
Текстовые переменные	43
Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):.....	43
Рекомендации.....	44
Перечень информационных объектов	45
Варианты значений по показателям с учетом кодировки в Vortex.....	47
Анкета опросника	53

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 удастся 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:

1. Экспертного анализа наличия информационных элементов на официальных сайтах изучаемых организаций культуры.
2. Оценки качества оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

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

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

Всего было проанализировано 953 анкет по следующим организациям:

Учреждение	Средняя итоговая оценка	Кол-во пройденных опросов
Киноконцертный цирковой комплекс "Юность Шаима"	119,49	349
Культурно-досуговый центр "Нефтяник"	120,19	225
Музей истории города Урай	119,04	189
Парк культуры и отдыха	114,82	92
Централизованная библиотечная система	114,84	98

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Первый блок данного исследования, связанного с анализом сайтов, опирается на изучение наличия общей информации об организации культуры на официальных сайтах.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен 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». Представлен в разделах, относящихся к соответствующим организациям.

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.

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг основывается на требованиях, заложенных в Методических рекомендациях 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, были выделены следующие оценочные интервалы:

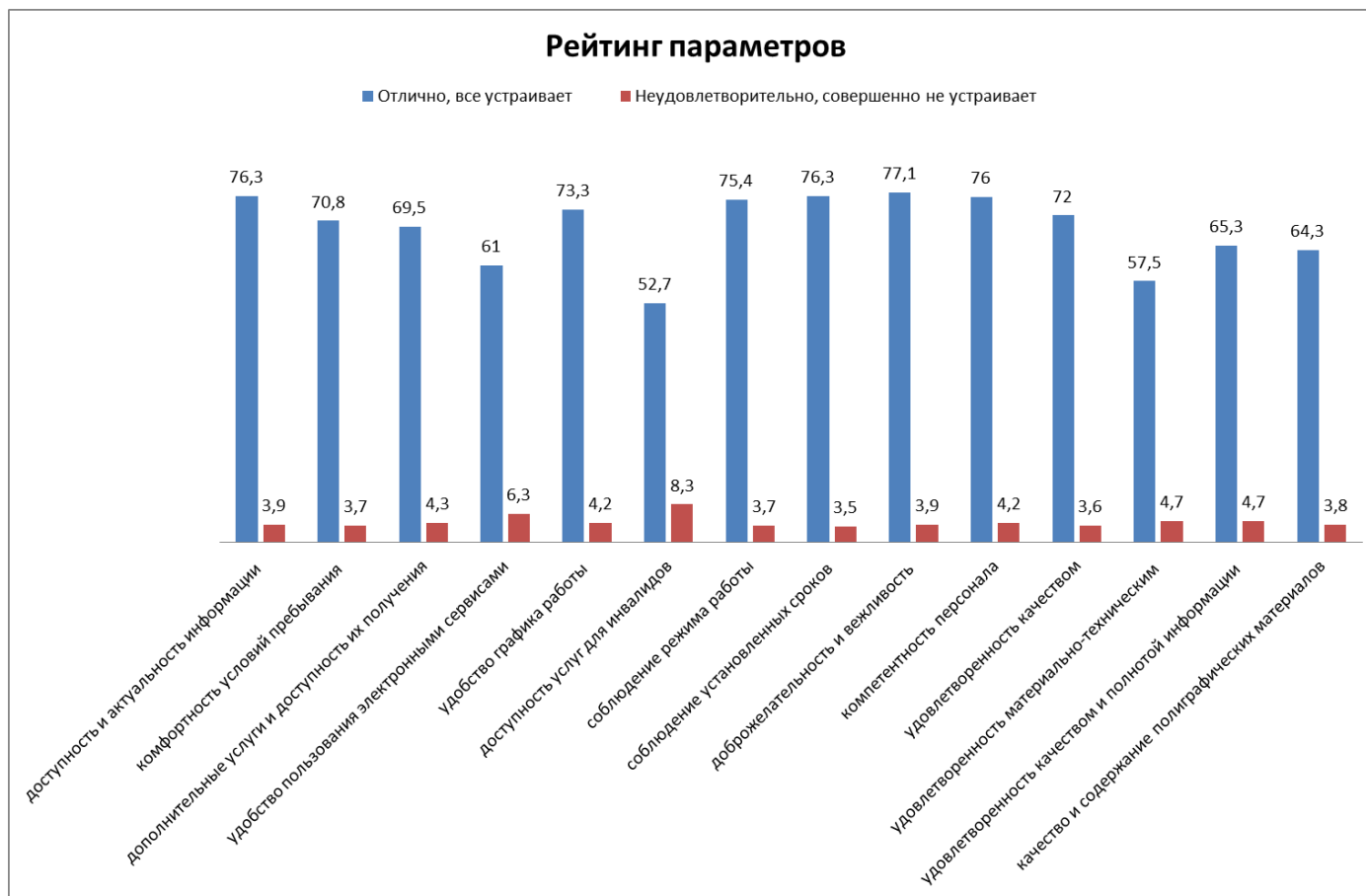
Количество баллов	Интерпретация
0 – 31	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
32 – 64	Плохо, много недостатков
65 – 97	Удовлетворительно, незначительные недостатки
98 – 130	В целом хорошо
131 – 160	Отлично, все устраивает

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 г.Урая



Как можно увидеть из представленной выше 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 «доброжелательность и вежливость персонала», «доступность и актуальность информации», «компетентность персонала организации культуры» получили наибольшие результаты, то «соблюдение установленных сроков», «удовлетворенность качеством работы организации культуры» и «соблюдение режима работы» пока оставляют желать лучшего. В связи с этим, при разработке программ, направленным на совершенствование организаций сферы культуры г. Урая, необходимо учесть улучшение этих позиций.

Тем не менее, хотелось бы отметить, что в целом (на основе оценки пяти организаций) сфера культуры г.Урая 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 заявленных сроков», «компетентность персонала организации культуры», «удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры», «соблюдение режима работы организацией культуры», «удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»», «дополнительные услуги и доступность их получения».

Коэффициенты корреляции

№:	Переменная:	Тип:	Значение:
9	Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Кр	0,631
11	Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	Кр	0,612
15	Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Кр	0,606
8	Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	Кр	0,591
14	Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	Кр	0,577
4	Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	Кр	0,572

*Кр – коэффициент корреляции Крамера

Таким образом, мы можем говорить о том, что соблюдение заявленных сроков предоставления услуг организацией культуры, компетентность персонала организацией культуры, удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку организаций культуры

Основные результаты исследования МАУ «Культура»

Учреждение культуры, в отношении которого проводится независимая оценка: муниципальное автономное учреждение «Культура».

Муниципальное автономное учреждение «Культура» включает в себя структурные подразделения: музей истории города Урай; парк культуры и отдыха; культурно-досуговый центр «Нефтяник»; киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима»; Централизованная библиотечная система (подразделения: Центральная библиотека им. Л.И. Либова, Детская библиотека, Детская библиотека-филиал №1, Библиотека-филиал №2).

В таблице представлены интегрированные показатели оценки для МАУ «Культура»:

Учреждение	Оценка удовлетворенности	Оценка сайта	Суммарный рейтинг
Муниципальное автономное учреждение «Культура»	118,64	14	132,64

Оценка качества проводилась детально в отношении каждого структурного подразделения. Результаты представлены в следующих разделах.

ПРОФИЛИ И РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ

На основе методик, описанных нами во введении, нами были рассчитаны средние рейтинги оценённых организаций (см. Таблицу ниже). Две организации находятся в балловом интервале 131 – 160 интерпретируется как «Отлично, все устраивает». Три организации в интервале «В целом хорошо».

Средний рейтинг

Учреждение	Оценка удовлетворенности	Оценка сайта	Суммарный рейтинг
Киноконцертный цирковой комплекс "Юность Шаима"	119,42	0	119,42
Культурно-досуговый центр "Нефтяник"	120,19	8	128,19
Музей истории города Урай	119,04	17	136,04
Парк культуры и отдыха	114,82	0	114,82
Централизованная библиотечная система	114,84	17	131,84

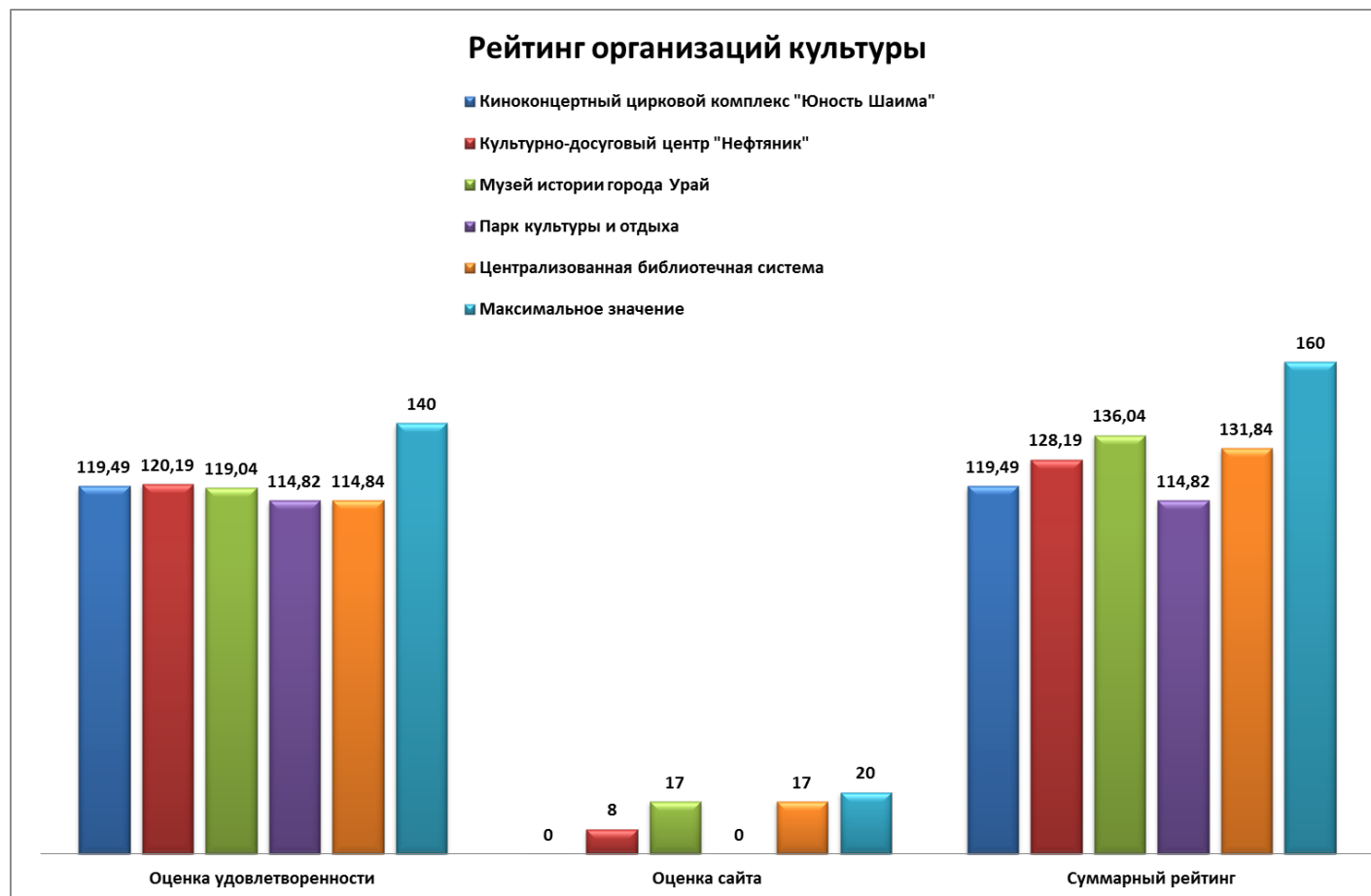
Организации Киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима» и «Парк культуры и отдыха» на момент экспертной оценки не имеют своего сайта. В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах» значение интегрального показателя для организации - "0".

Для более эффективной работы с получателями услуг и выполнения НПА рекомендуется создание сайта.

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.



Киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима»

Оценка удовлетворенности: **119,49 баллов**

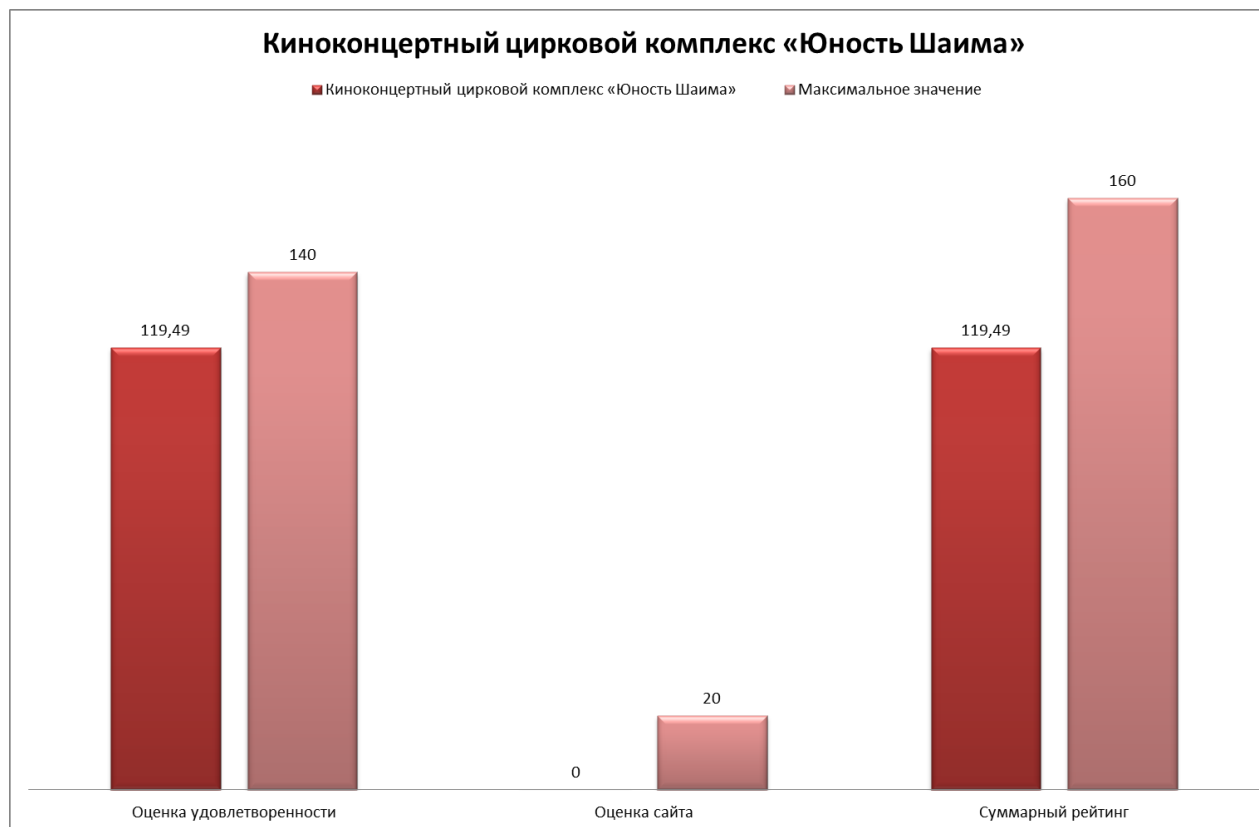
Оценка сайта: **0 баллов**

Суммарный рейтинг: **119,49 баллов**

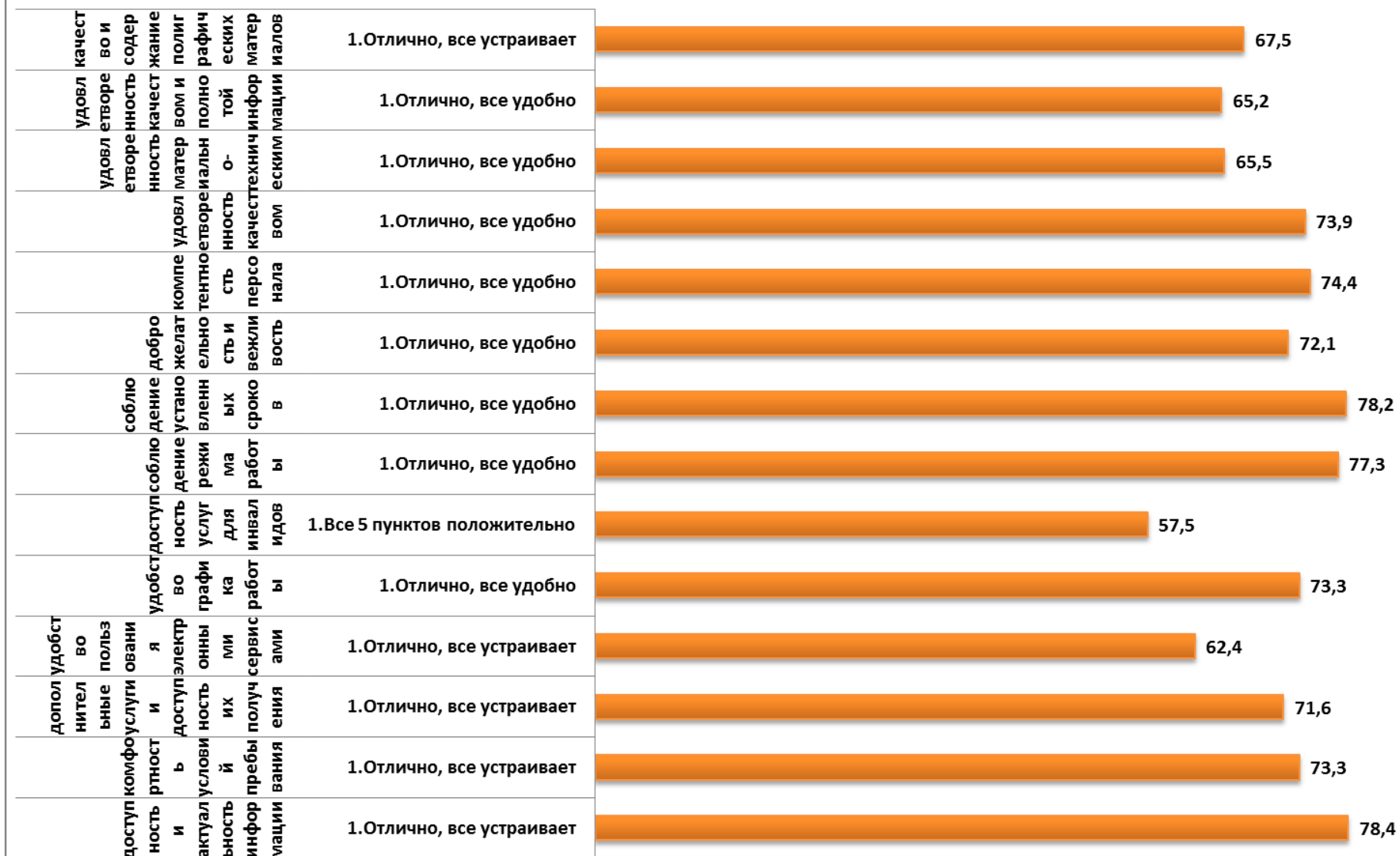
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. доступность и актуальность информации,
2. соблюдение установленных сроков,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Киноконцертный цирковой косплекс "Юность Шаима"



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

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,6
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,6
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	2,6
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,6
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,6
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	2,6
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2,3
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,3
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,3
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,0

13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,0
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	1,7
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	1,7
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,4
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,4
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1

* % 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 60 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

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

1. 1. Все же выставлять ограничения по возрасту как и во всех городах.
2. Завышен ценник на просмотр
3. В зале холодно из за вкл. Конлиционеров
4. Хамское отношение гардеробщиц
5. Показывать более современные фильмы из всех предоставленных на рынке. Живем как в глуши. Нормальных фильмов нет.
2. Всё замечательно. Никаких претензий.
3. Все отлично
4. Все отлично
5. Все отлично
6. Все отлично
7. Все отлично, так же хорошо и дальше работать.
8. Все очень нравится
9. Все уже есть
10. Всё устраивает
11. Все устраивает!!!
12. Всё устраивает. Спасибо.
13. Всё хорошо
14. Всё хорошо
15. Все хорошо! Директор грамотный, сама решит.
16. Затрудняюсь
17. И так все норм.)
18. Касса работает за 30 минут до начала сеанса? Где это видано? Билеты заранее не купить, недружелюбный персонал
19. Меня всё устраивает!!!
20. Не хватает билетов на концерты. Повторять концерты и цирковые выступления. А в целом это высший пилотаж.
21. ничего
22. Ничего, все идеально
23. Новое световое оборудование
24. Организовать чистую и просторную раздевалку для детей, а не две лавочки в душном и грязном закутке, чтобы не переодевать ребенка в холле!
Все родители переодевают своего ребенка в холле на втором этаже, а из-за нехватки мест, на первом этаже переодевают, где очень холодно!
25. Отлично
26. Отлично спасибо
27. Очень жаль что театру у них места не хватило
28. Пересмотреть график показа фильмов, с более позднего времени на более раннее время Отслеживать премьеры фильмов и показывать их
(не был показан "Монстр-траки")
29. Побольше новинок кино . Очень часто сеансы в неудобное время для жителей . А в целом все отлично.

30. Показывать больше российских фильмов, которые выйдут на экраны и демонстрируются в других городах, но только не в Урае
31. Поставить 5D сиденья как в других кинотеатрах будет вообще прекрасно
32. Работать в том же ритме!
33. Размещение на стендах информации о детских коллективах и условия посещения их.я
34. Разнообразить кино афишу
35. Растить и развиваться %)
36. Ребёнок занимается в народном танцевальном коллективе "В движении" уже 5 лет очень часто посещаем комплекс! Замечательные руководители! Великолепные концерты, всегда на высшем уровне! В комплексе всегда чисто, все работники гостеприимны и доброжелательны!
Отличный комплекс " Юность Шаима"
37. Режим работы кинотеатра
38. сменить директора
39. Сменить руководство
40. Снести
41. Современное оборудование.
42. Создание сайта, укрепление МЫТЬ (световое оборудование нуждается в замене и модернизации)
43. Создать собственный сайт. Сделать на сайте возможность покупки электронных билетов. Вечерние сеансы фильмов повторно показывать утром или днем, так как не у всех есть возможность вечером сходить в кинотеатр.
44. Так держать и дальше! Вы молодцы'
45. Так как КЦК "Юность Шаима" включает в себя кинотеатр, совершенно невозможно совмещать репетиции на сцене с сеансами кинофильмов в вечернее время. Обязательно нужно что-то предпринять для возможности репетировать коллективам города в вечернее время.
46. Такие огромные площади мало задействованы..
47. Увеличить количество во фильмов, предлагаемых к просмотру в кинотеатре.
48. Увеличить финансирование учреждения.
49. Увеличить часы работы кассы билетов
50. Улучшить вежливость персонала,комфорт в кинотеатре
51. Установить возможность расплачиваться картой
52. фонтанчики с водой
53. фонтанчики с водой
54. фонтанчики с водой
55. фонтанчики с водой
56. хамский персонал. Особенно в гардеробе
57. Хорошее кафе!
58. Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?
59. Чтобы администрация города начала финансировать учреждение культуры.

60. Я предлагаю какие-то льготы при покупке билетов, допустим идут семьей 2-3 чел. очень накладно брать билет по 500 рублей. Мы на урайский цирк из-за этого не сходим.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**
- 2. Разработать свой сайт**
- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Следить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**
- 5. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

Культурно-досуговый центр «Нефтяник»

Оценка удовлетворенности: **120,19 баллов**

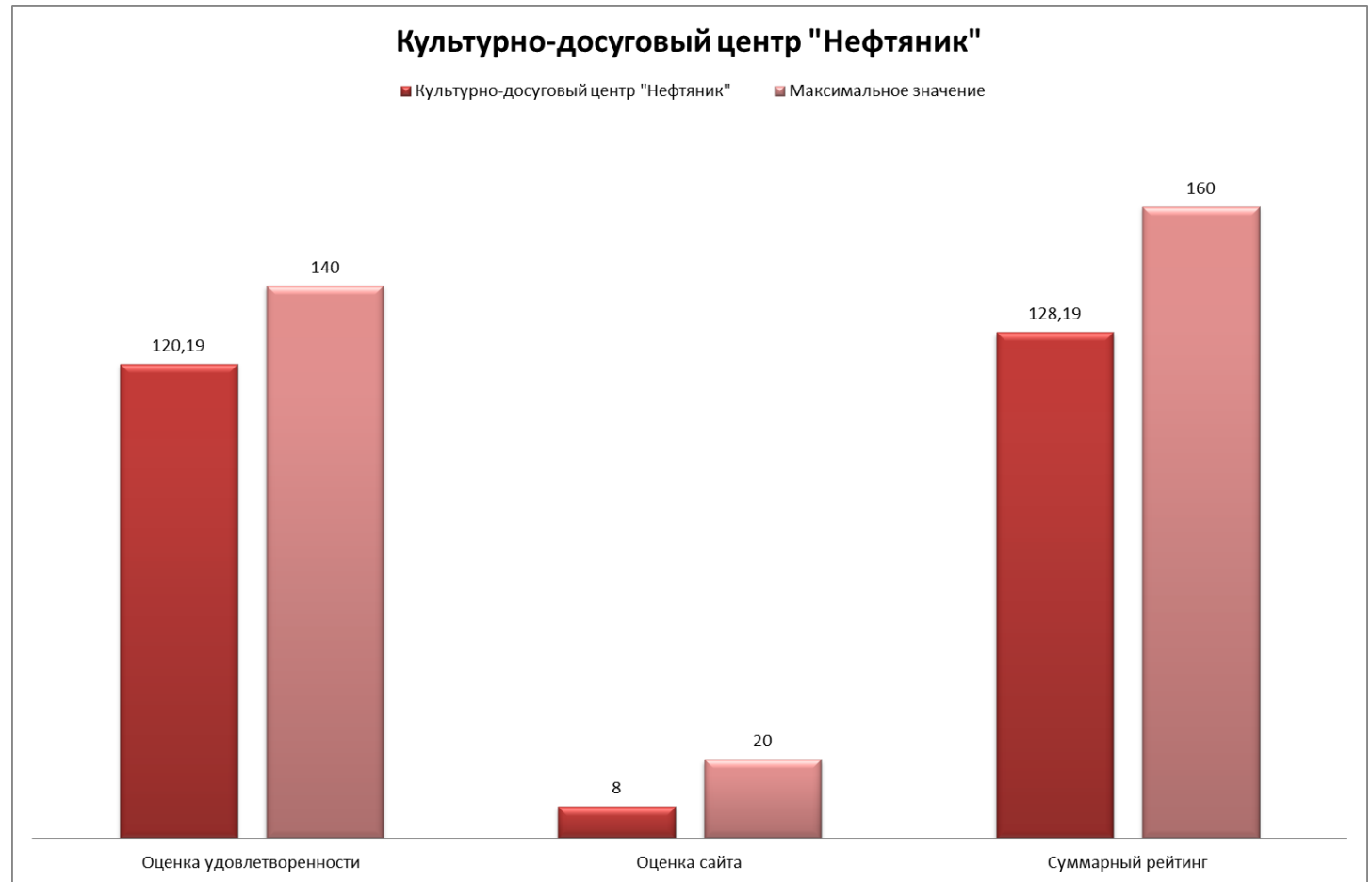
Оценка сайта: **8 баллов**

Суммарный рейтинг: **128,19 баллов**

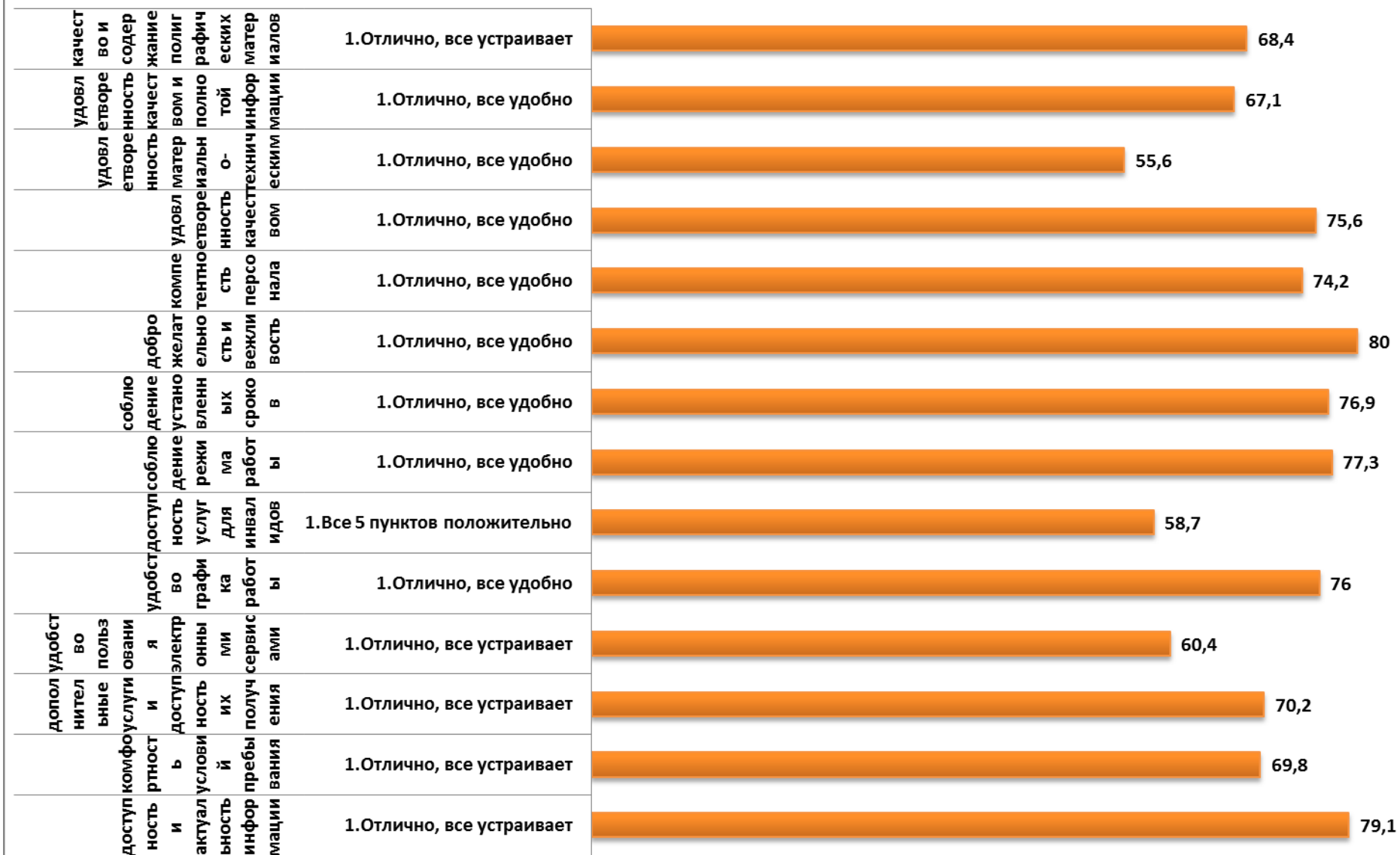
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры,
2. доступность и актуальность информации,
3. соблюдение режима работы организацией культуры.

(См. справа Диаграмму с позитивным профилем организации).



Культурно-досуговый центр "Нефтяник"



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,4%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,1
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,1
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,1
7.Просим Вас оценить доступность услуг для инвалидов	4.2 пункта положительно	3,1
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,1
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала 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
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,7
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,2
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
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	4.Плохо, много недостатков	1,3
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	0,9
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,9
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	0,4
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	0,4
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	0,4

* % 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 29 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

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

1. Чтоб график рабочего дня соблюдался
2. Что вы порекомендуете для улучшения работы учреждения культуры?
3. Уделять больше финансирования на модернизацию технической части
4. Современное интерактивное оборудование
5. Рекламная электронная лента.

6. Пандусы.
7. Отлично, всё устраивает
8. Обновить техническую часть
9. Нечего, всё прекрасно:3
10. нефтяник
11. меняться в лучшую сторону.
12. Меняйте руководство
13. И так все отлично
14. Желаю удачи и творческих успехов!
15. Доделать танц класс до нужного уровня. Отсутствует достаточная вентиляция, нет станков.
16. Держать так же высоко планку, и дальше радовать
17. Давать возможность простым людям покупать билеты на спектакли на любой ряд, а не бронировать несколько первых рядов для администрации и особо важных персон
18. Всё устраивает
19. Все устраивает
20. Все устраивает
21. Все устраивает
22. Все отлично!
23. Все и так хорошо
24. Все и так очень хорошо
25. Быть добрее
26. Больше световых эффектов
27. Больше инициативных,активных сотрудников
28. Больше инициативных,активных сотрудников
29. Больше возможностей сцены. Новые костюмы и декорации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения**
- 2. Проследить за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры**

- 3. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**
- 4. Улучшить доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**
- 5. Улучшить график работы организации культуры**

Музей истории города Урай

Оценка удовлетворенности: **119,04 баллов**

Оценка сайта: **17 баллов**

Суммарный рейтинг: **136,04 баллов**

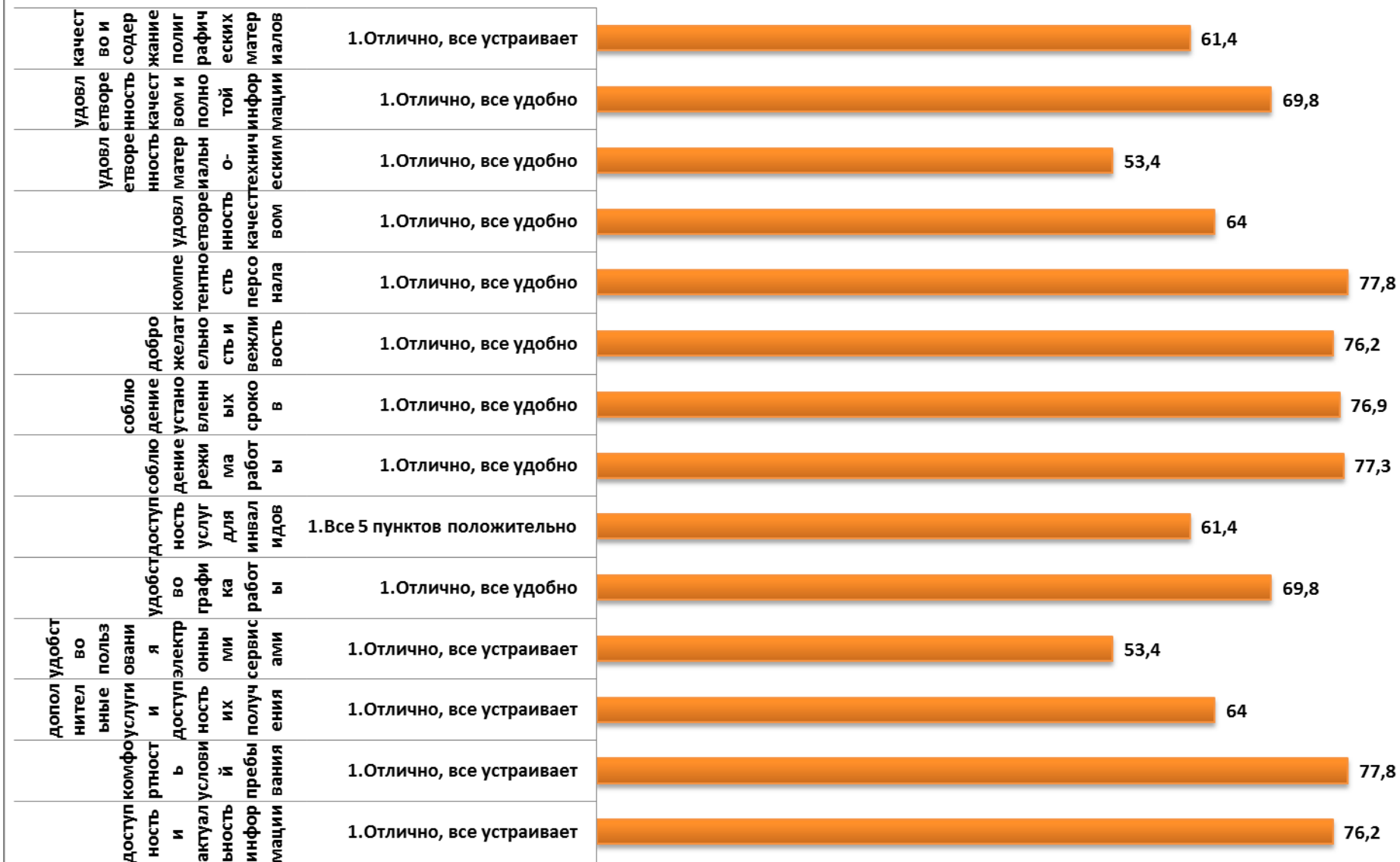
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. комфортность условий пребывания,
2. компетентность персонала организации культуры,
3. соблюдение режима работы

организацией культуры. (См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Музей истории города Урай



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,5%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%
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	4.Плохо, много недостатков	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
13.Просим Вас оценить удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,6
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,6
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,6
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,1
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,1
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	1,1
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1

6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,1
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	1,1
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	1,1
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4.Плохо, много недостатков	0,5
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,5
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5
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	0,5
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,5
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	0,5
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	0,5

* % 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 7 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

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

1. Необходим гардероб и туалет для посетителей. График работы хорошо бы сдвинуть в пользу работающих граждан.
2. Удачи
3. Все супер
4. ужасное распространение информации о выставках и других мероприятиях !!! Знают единицы .
5. Все нравится!
6. Так держать
7. Более компетентного отношения к инвалидам и маленьким детям
8. Продолжайте в том же ключе.
9. Молодцы.
10. Продолжать развиваться в том же направлении!
11. Молодцы, так держать.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Разработать мероприятия, направленные на повышение уровня компетентности работы персонала**
- 2. Сделать более удобным график работы организации культуры**
- 3. Повысить качество и полноту информации о выставках и мероприятиях;**
- 4. Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"**
- 5. Разработать мероприятия, направленные на повышение вежливости и доброжелательности в работе персонала**

Парк культуры и отдыха

Оценка удовлетворенности: **114,82 баллов**

Оценка сайта: **0 баллов**

Суммарный рейтинг: **114,82 баллов**

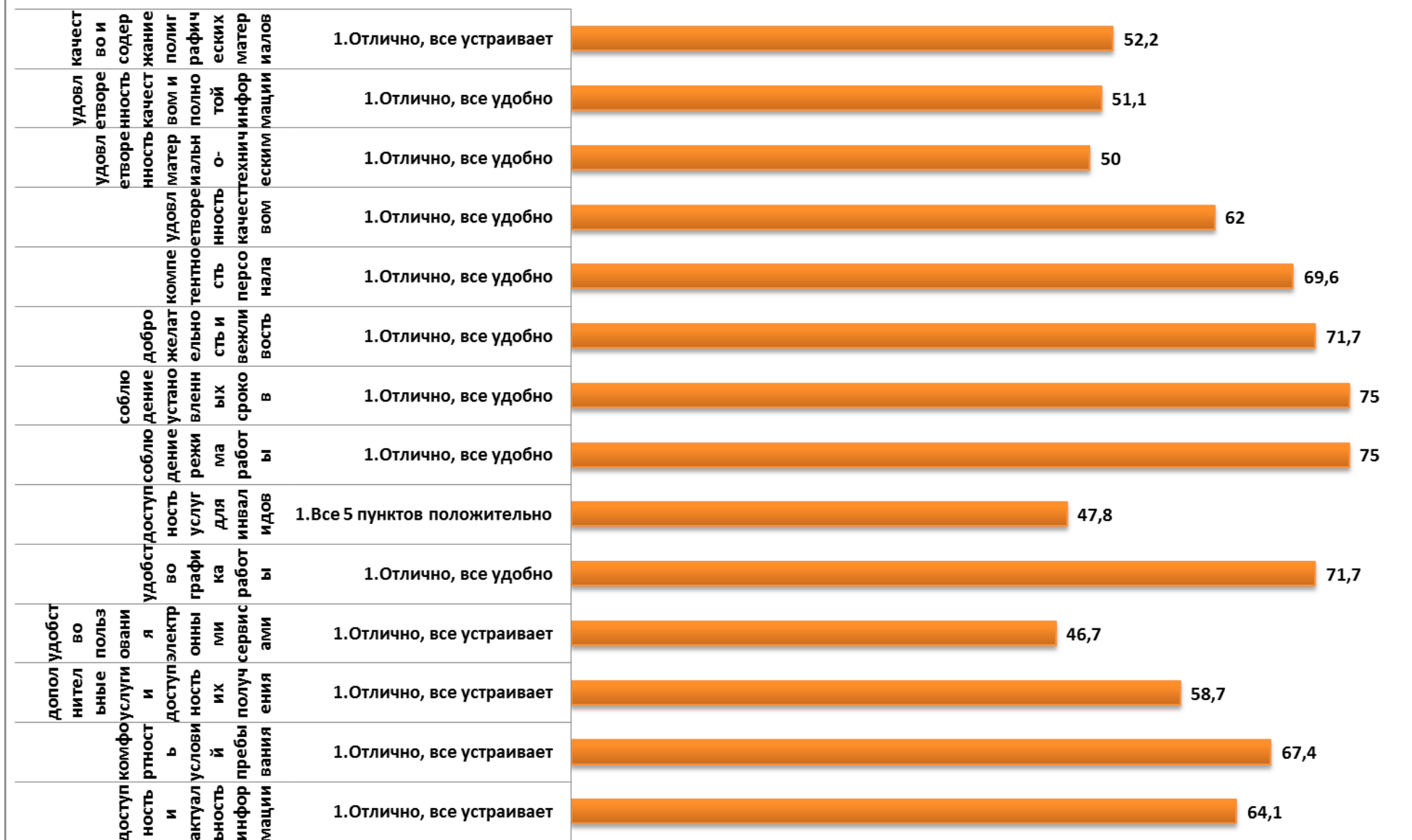
Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. соблюдение установленных сроков,
2. соблюдение режима работы организацией культуры,
3. удобство графика работы.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Парк культуры и отдыха



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 0,5%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,3
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,3
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,3
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4,3
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,3
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	4,3
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4.Плохо, много недостатков	4,3
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	4,3
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	4,3
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,3
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,3
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	4.Плохо, много недостатков	3,3
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,3

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

* % 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 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

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

1. повысит зарплату сотрудникам
2. Разместить информацию о деятельности в сети Интернет
3. Хочется побольше аттракционов для взрослых
4. повысить зарплату сотрудникам
5. Обработать территорию от комаров.
6. Побольше хороших горок и качелей паутинок
7. Больше Садово парковых фигур
8. Повысить зарплату сотрудникам
9. Повысить зарплату сотрудникам
10. Повысить зарплату сотрудникам
11. Повысить зарплату сотрудникам
12. Верните льготы для детей -инвалидов
13. Новые аттракционы, вежливый персонал
14. добавить аттракционов для подростков
15. Больше развлекательных программ
16. Хотелось бы новых аттракционов
17. увеличить финансирование всех учреждений культуры
18. повысить зарплату
19. Все устраивает
20. По больше аттракционов для возраста от 8 лет....
21. Требуется обновление аттракционов

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

1. Разработать собственный сайт;

- 2. Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет";**
- 3. Сделать более удобным пользование электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);**
- 4. Увеличить перечень дополнительных услуг и доступность их получения;**
- 5. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры;**
- 6. Улучшить качество оказания услуг организацией культуры в целом.**

Централизованная библиотечная система

Оценка удовлетворенности: **114,84 баллов**

Оценка сайта: **17 баллов**

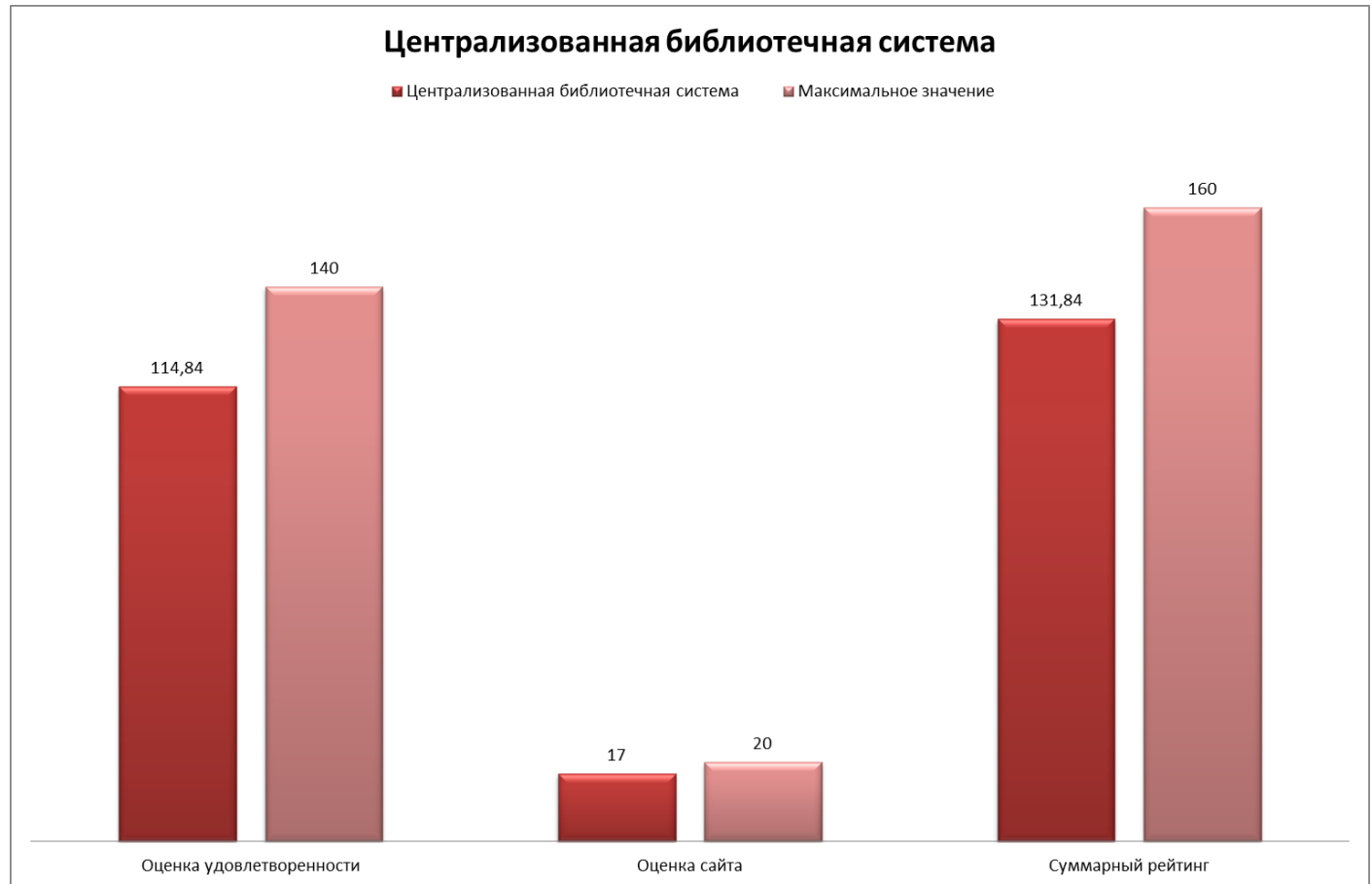
Суммарный рейтинг: **131,84 баллов**

Как показало исследование, данная организация весьма позитивно оценивается своими посетителями.

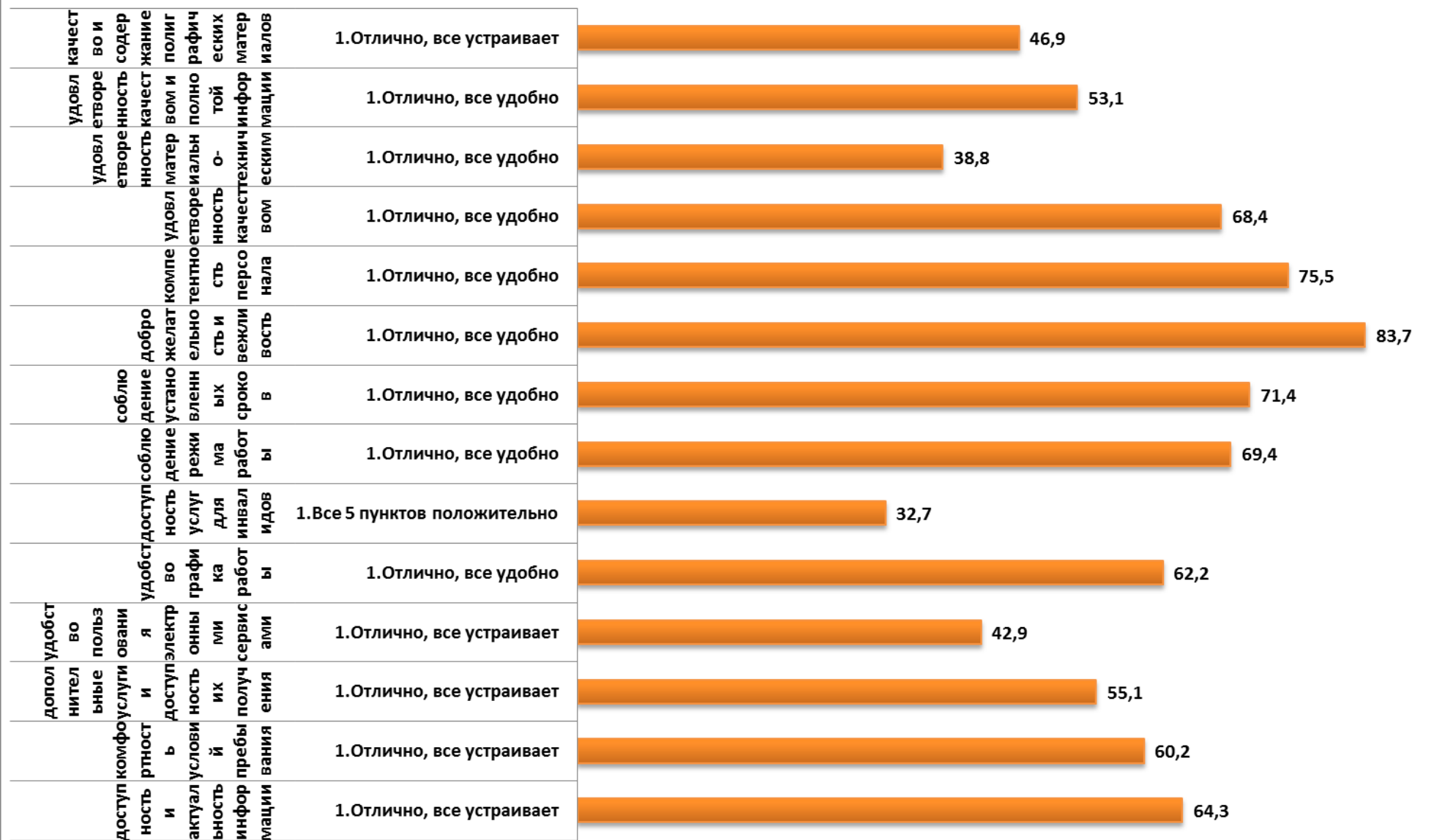
При этом, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как

1. Доброжелательность и вежливость,
2. компетентность персонала организации культуры,
3. соблюдение установленных сроков.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации).



Централизованная библиотечная система



Как мы уже отмечали, анализ даже позитивных профилей позволяет выявить определённые слабости. В представленной ниже таблице содержатся данные о распределении вариантов ответов, набравшие больше 1,0%.

Оценки организации

Параметр	Вариант ответа	%
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	3,1
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,1
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	3,1
12.Пожалуйста, оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,1
11.Пожалуйста, оцените компетентность персонала организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,1
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,1
5.Пожалуйста, оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.Плохо, много недостатков	3,1
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	4.Плохо, много недостатков	3,1
6.Пожалуйста, оцените удобство графика работы организации культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,1
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о	5.Неудовлетворительно,	3,1

деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	совершенно не устраивает	
2.Пожалуйста, оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	3,1
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,1
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3,1
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,1
10.Пожалуйста, оцените доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,1
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	5.Неудовлетворительно, совершенно не удобно	3,1
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
8.Просим Вас оценить соблюдение режима работы организацией культуры	4.Плохо, много недостатков	2,0
15.Просим Вас оценить удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4.Плохо, много недостатков	2,0
9.Просим Вас оценить соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	3.Удовлетворительно, незначительные недостатки	2,0
3.Пожалуйста, оцените комфортность условий пребывания в организации культуры	4.Плохо, много недостатков	1,0
4.Пожалуйста, оцените дополнительные услуги и доступность их получения	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 28 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации.

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

1. подключение к вай-фай
2. кафе где можно встречаться с писателями за чашечкой кофе
3. Побольше новых современных книг, современной удобной и красивой мебели, кофемашину, продажу канцелярских товаров
4. Все и так отлично!
5. Побольше современной литературы
6. Все устраивает
7. Обновить книжный фонд
8. Я хочу чтоб оставили в 3 м-оне библиотеку, она очень жителям нужна.
9. Приобрести цветной принтер и делать объявления и афиши яркими. Обновить костюмы и антураж для мероприятий
10. Выделять больше финансов из бюджета как на зарплату специалистам, так и на развитие материально _технической базы.
11. Пожалуйста, не надо все библиотеки переносить в здание бывшего "Апельсина". очень неудобно с другого конца города добираться.
12. Улучшить оснащение и финансирование
13. Улучшить финансирование на литературу
14. Улучшить материально- техническое оснащение! Заменить полки и мебель, сделать ремонт, а ещё зимой в библиотеке холодно!
15. Денег на литературу
16. все устраивает
17. на должный уровень поднять финансирование учреждений культуры, обратить внимание на работу с кадрами.
18. улучшить финансирование
19. подключить вайфай, поставить кофе аппараты,
20. улучшения финансирования и больше новых журналов и книг
21. Желаю творческих успехов
22. побольше места хочется

23. Побольше конкурсов и бесплатное сидение в интернете
24. установить пандус, подключить вай-фай
25. В библиотеке установить вайфай, установить снэк-бар для общего пользования, установить возможность чтения с электронных книг в библиотеке
26. Ничего
27. Больше новых книг!
28. работать над качеством предоставления услуг

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. (См. Таблицу Оценка организации.) Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретной организации культуры наиболее слабыми.

- 1. Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения;**
- 2. Усовершенствовать комфортность условий пребывания в организации культуры ;**
- 3. Проконтролировать соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры;**
- 4. Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры**
- 5. Следить за соблюдением режима работы организацией культуры**

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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1

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
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»	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 с учетом кодировки в Vortex

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

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
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

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
		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 доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>	
		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	

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
		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
		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

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>	<i>Кодировка в Vortex</i>
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

*Пояснение по п. 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.