

**Независимая оценка
качества условий оказания услуг
организациями культуры
Республики Мордовия**

2019



Перечень организаций культуры, подлежащих оценке

1	МБУК "Централизованная городская библиотечная система для детей""
2	МБУК "Дом культуры "Заречье"
3	МБУК "Дом культуры "Луч"
4	МП г.о. Саранск "Городской зоопарк"
5	МБУ "Ардатовский районный Дом культуры"
6	МБУК "Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской"
7	МБУК "Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия"
8	МБУК "Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия"
9	МБУК "Центральная районная библиотека" Атяшевского муниципального района Республики Мордовия
10	МБУК Атяшевского муниципального района "Районный краеведческий музей"
11	МАУК Атяшевского муниципального района ""Центр национальной культуры и ремесел"
12	МУ "Ельниковский районный Дом культуры"
13	МУ "Ельниковская центральная библиотека"
14	МБУК "Дом культуры Инсарского муниципального района"
15	МБУК "Центральная библиотека Инсарского муниципального района"
16	МБУ "Центр культуры" Ичалковского муниципального района Республики Мордовия
17	МБУК "Дом культуры Кадошкинского муниципального района"
18	МБУК "Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района"
19	МБУ "Центр культуры Ковылкинского муниципального района"
20	МБУ "Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района"
21	МБУК "Кочкуровская центральная районная библиотека" Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия
22	МБУК "Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай"
23	МБУК "Районный Дом культуры" Ромодановского муниципального района Республики Мордовия
24	МБУК "Центр национальной культуры" Старошайговского муниципального района Республики Мордовия
25	МБУК "Центральная библиотечная система им. И. М. Девина" Старошайговского муниципального района Республики Мордовия
26	МБУ "Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия
27	МБУ "Центр культуры " Темниковского муниципального района Республики Мордовия

Критерии качества условий оказания услуг организациями культуры

- **Открытость и доступность информации об организациях культуры**
- **Комфортность предоставления услуг**
- **Доступность услуг для инвалидов**
- **Доброжелательность, вежливость работников организации**
- **Удовлетворенность условиями оказания услуг**



Параметры исследования

Методы исследования

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в сети Интернет

оценено
27
организаций

Анкетный опрос получателей услуг

опрошено
1957
человек

Социологическое наблюдение

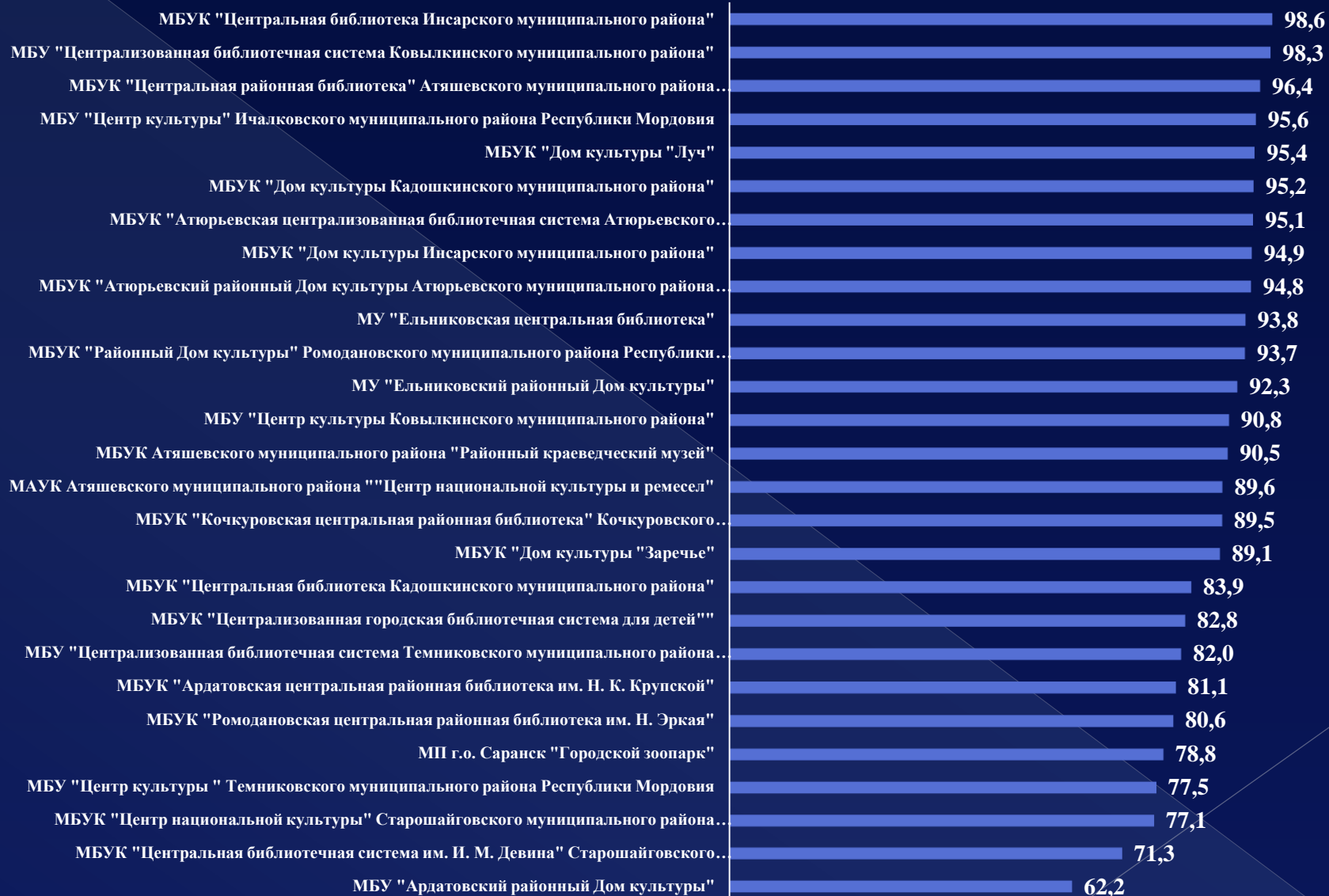
оценено
27
организаций



Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры

- ⦿ Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами
- ⦿ Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование
- ⦿ Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»

Рейтинг организаций культуры по критерию открытости и доступности информации об организациях культуры



Показатели, характеризующие критерий комфортности условий предоставления услуг

- ◎ **Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг**
- ◎ **Время ожидания предоставления услуги**
- ◎ **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры**



Рейтинг организаций культуры по критерию комфортности условий предоставления услуг



Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

- Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
- Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне со всеми
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов



Рейтинг организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов

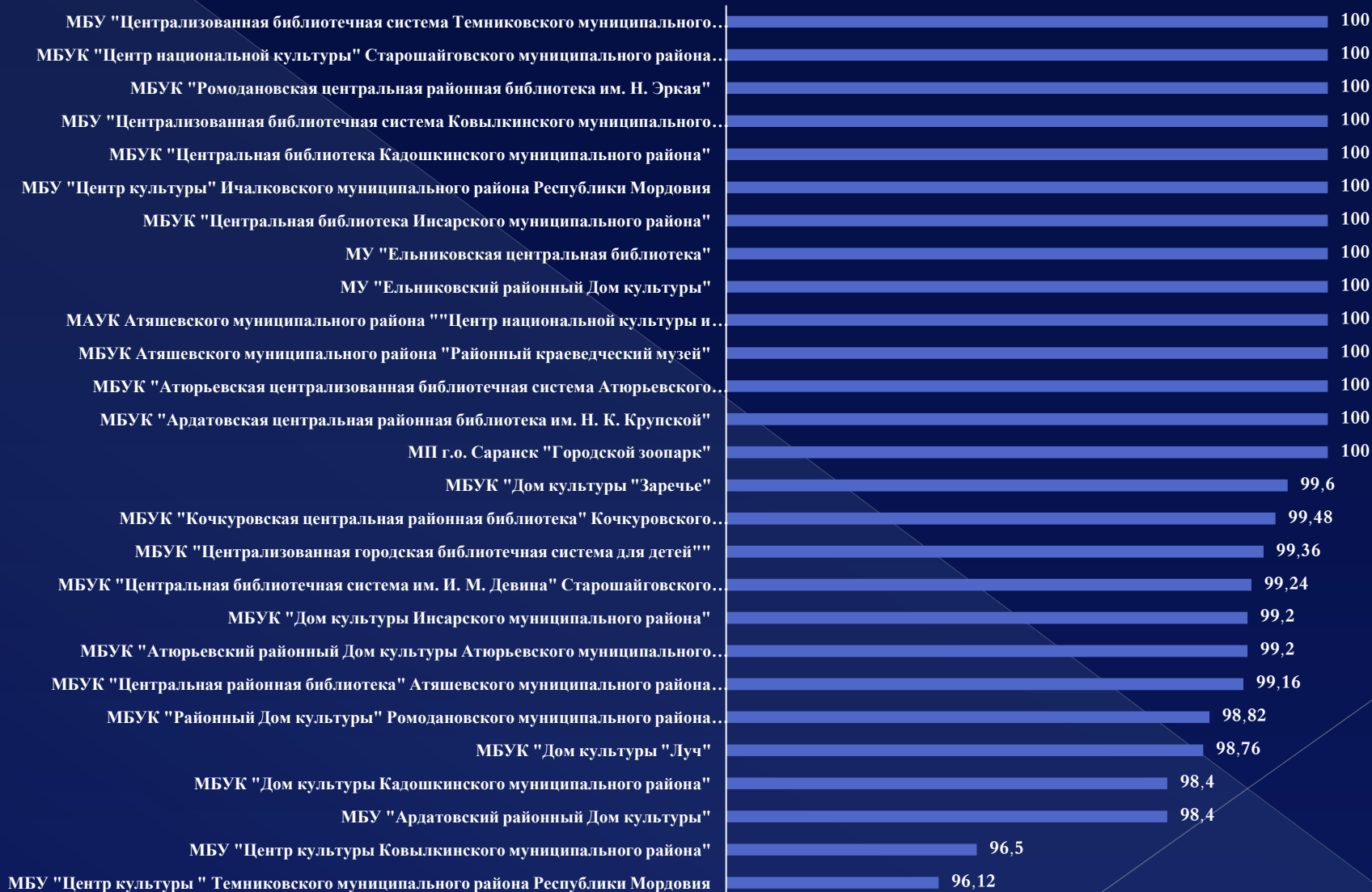


Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия



Рейтинг организаций культуры по критерию доброжелательности, вежливости работников



Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

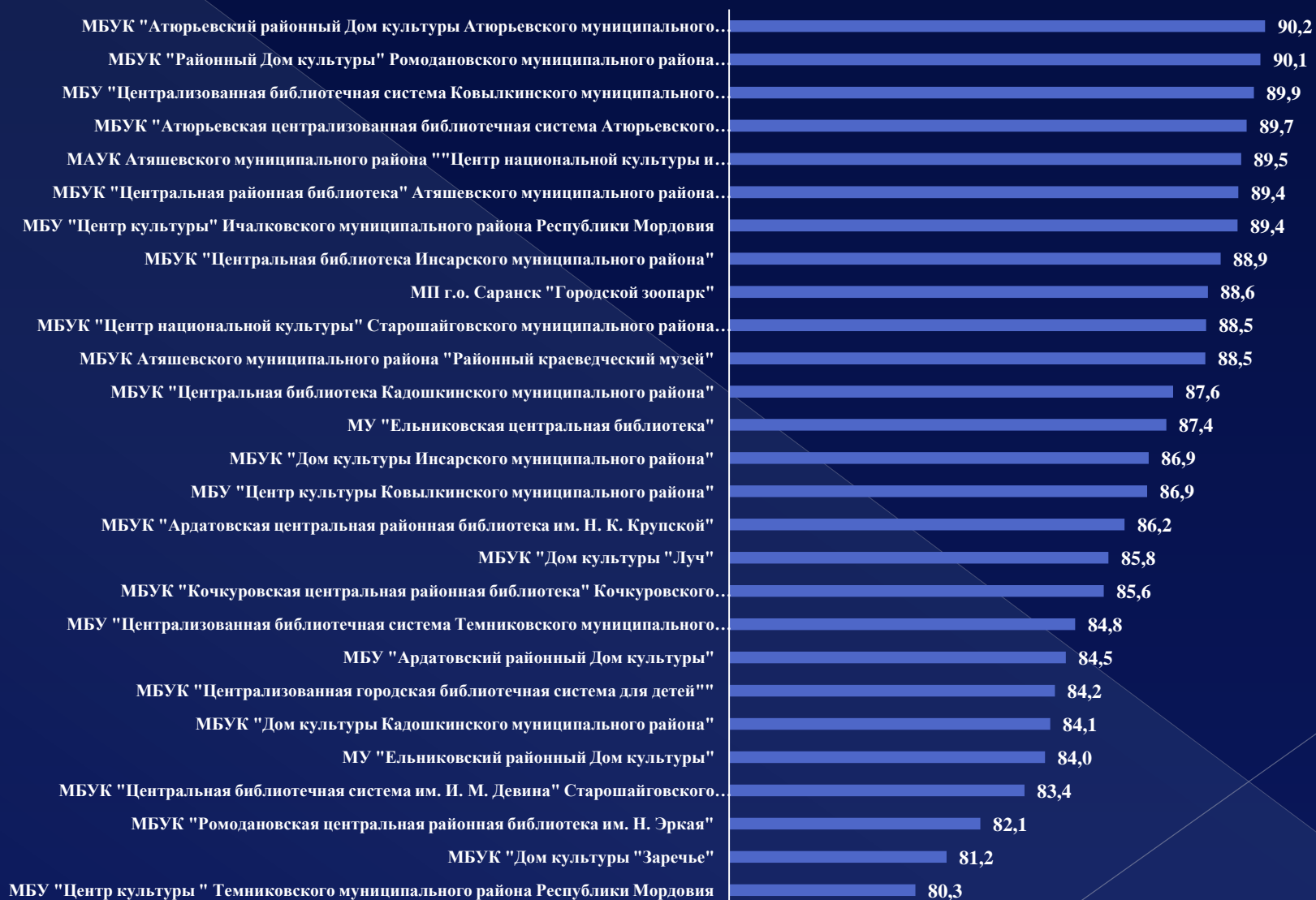
- ◎ Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))
- ◎ Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов)
- ◎ Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)



Рейтинг организаций культуры по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг



Рейтинг организаций культуры по качеству условий оказания услуг



Благодарим за внимание!

