

Утверждено
протоколом комиссии от 06.09.2017 № 1
Выписка

Результаты

независимой оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями Новосибирской области, проведенной комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области 6 сентября 2017 года

(с учетом информации, предоставленной организацией – оператором ООО «Эмпирика»)

1. Интегральное значение независимой оценки

(Интегральное значение по совокупности общих критериев рассчитывается как средний балл по 10-ти бальной системе)

№	Учреждения	Среднее интегральное значение по совокупности и общих критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
1.	ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	7,25	7,33	7,12	7,74	7,61	6,94

2. Значения независимой оценки по общим критериям и характеризующим их показателям

Значение по критерию рассчитывается как сумма значений показателей его составляющих.

Максимальное количество баллов по каждому показателю составляет 10 баллов, значение каждого рассчитывается как среднее арифметическое между значением по результатам контент анализа официального сайта учреждения и значения по результатам опроса получателей услуг данного учреждения.

1 критерий: открытость и доступность информации об организации культуры

Учреждения	Общие показатели критерия			
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Среднее интегральное значение критерия
ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	10,00	5,00	7,00	7,33

2 критерий: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Учреждения	Общие показатели критерия					
	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Среднее интегральное значение критерия
ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	5,22	8,58	7,89	7,76	6,13	7,12

3 критерий: время ожидания предоставления услуги

Учреждения	Общие показатели критерия		
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Среднее интегральное значение критерия
ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	7,90	7,57	7,74

4 критерий: доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Учреждения	Общие показатели критерия		
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	Среднее интегральное значение критерия
ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	7,68	7,55	7,61

5 критерий: удовлетворенность качеством оказания услуг

Учреждения	Общие показатели критерия				
	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Среднее интегральное значение критерия
ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	7,52	5,24	7,49	7,51	6,94

Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества респондентов)

№	Учреждения	Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества респондентов)
1.	ФГБУК Дом ученых Сибирского отделения Российской академии наук	-обеспечение условий для пребывания людей с ограниченными возможностями (1) -пополнение книжного фонда(1), обустроить озеро на имеющейся территории (1)