

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



Методологическая основа независимой оценки

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
- Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерства культуры Российской Федерации от 7 марта 2017 г. № 261 (приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 2542)

Критерии качества условий оказания услуг организациями культуры

- **Открытость и доступность информации об организации культуры**
- **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**
- **Время ожидания предоставления услуги**
- **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**
- **Удовлетворенность качеством оказания услуг**



Параметры исследования

Перечень организаций культуры, подлежащих оценке в 2018 г., включающий 20 организаций в том числе:

2 концертные организации

5 театров

5 библиотек

2 культурно-досуговых организации

3 музея

1 парк культуры и отдыха

Методы исследования

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети Интернет
оценено 20 организаций

Анкетный опрос получателей услуг
опрошено 910 человек

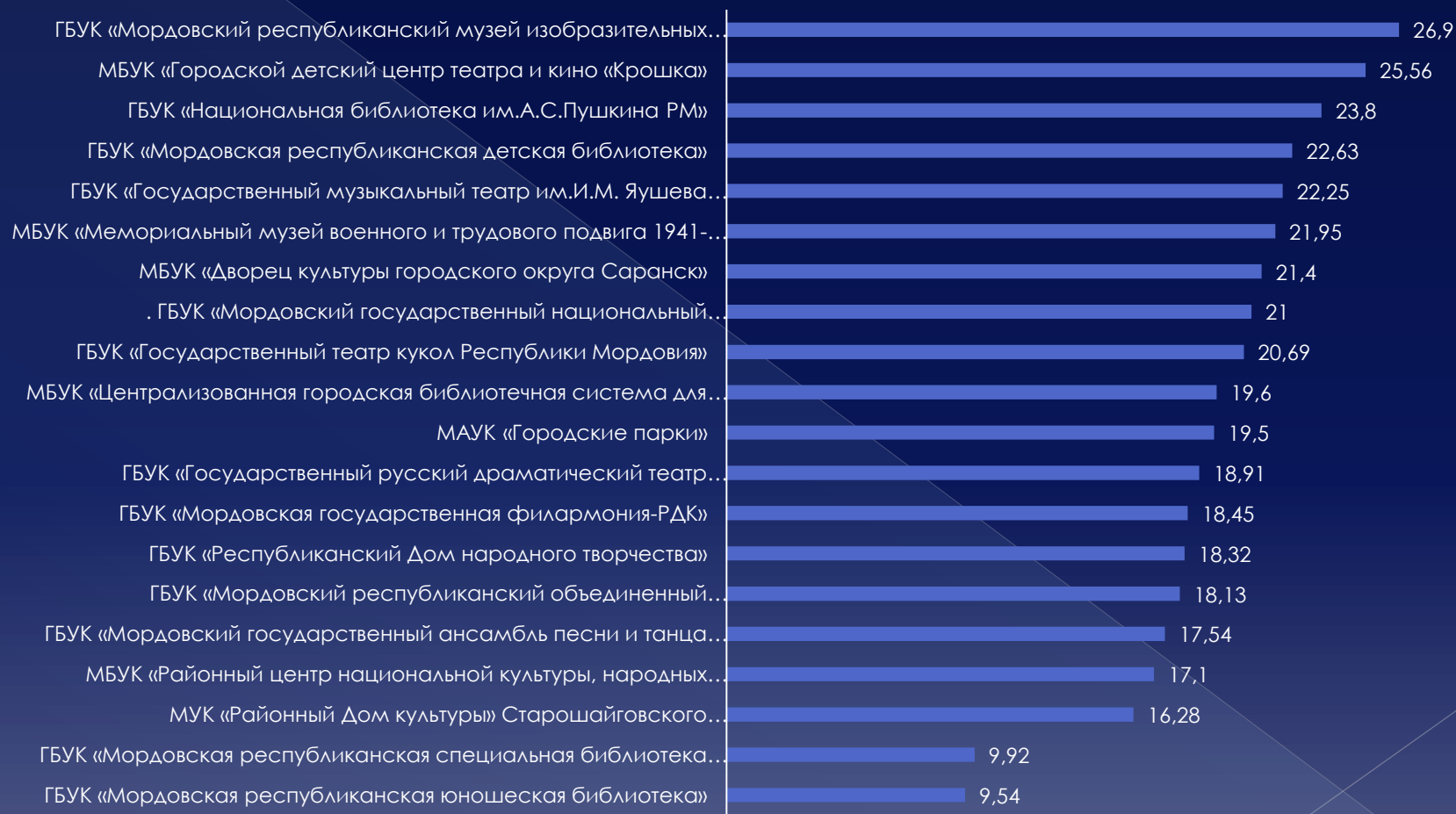
Социологическое наблюдение
оценено 20 организаций



Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры

- Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 277 (анализ сайтов)
- Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 277 (анализ сайтов)
- Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (анкетный опрос получателей услуг)

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

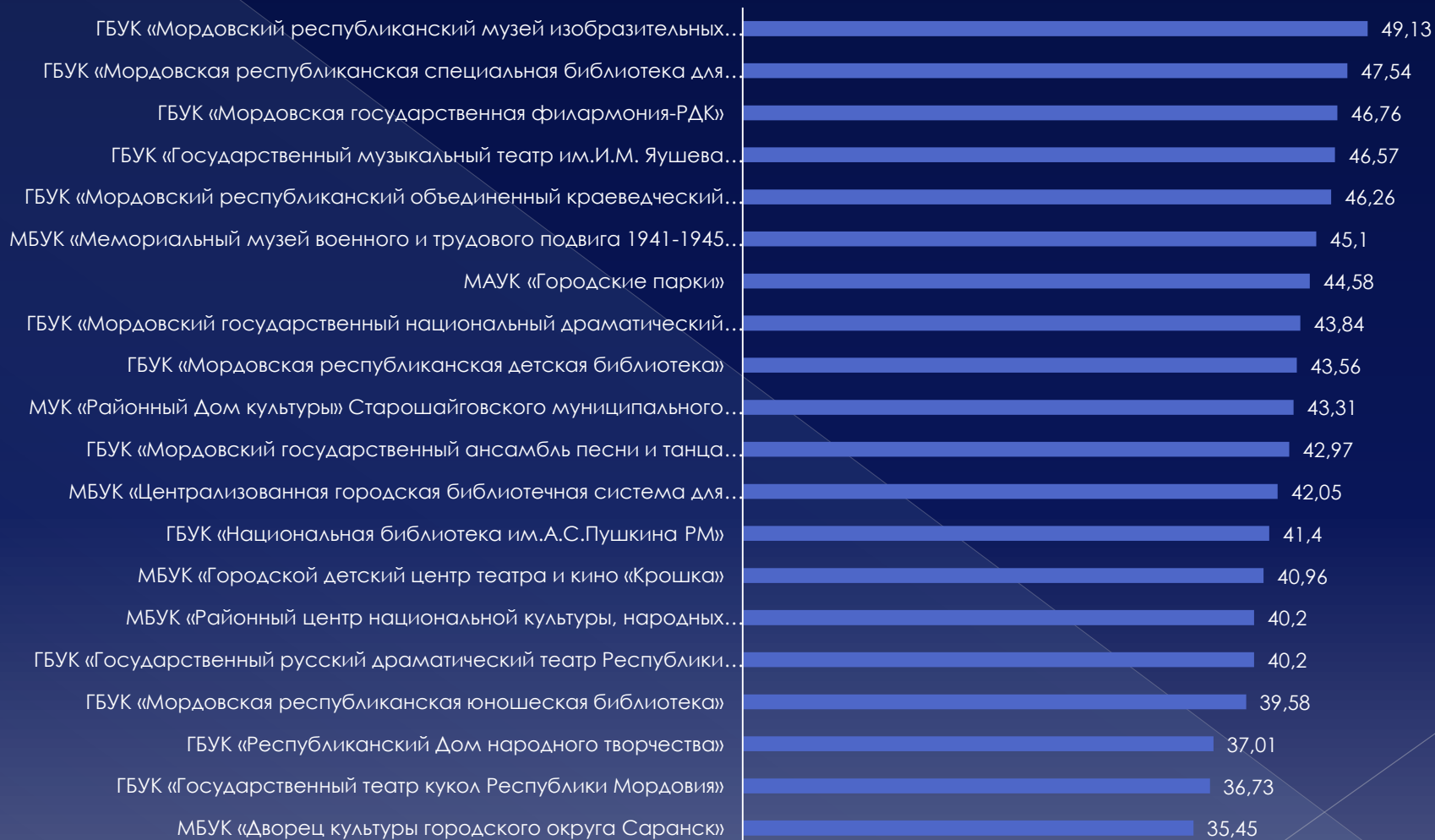


Показатели, характеризующие критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

- ◎ Комфортность условий пребывания в организации культуры
- ◎ Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
- ◎ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
- ◎ Удобство графика работы организации культуры
- ◎ Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями (по итогам социологического наблюдения)



Рейтинг организаций культуры по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

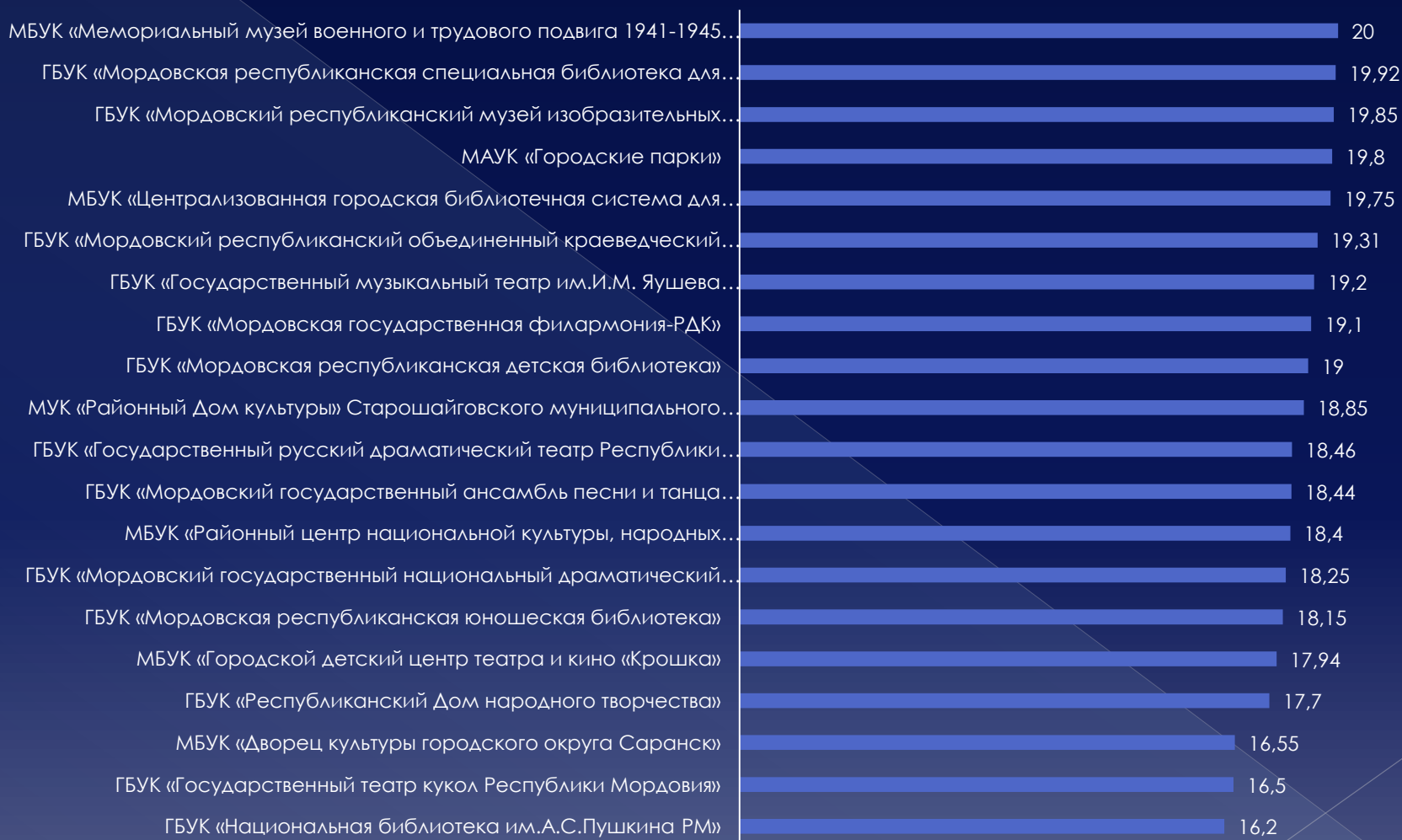


Показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги

- Соблюдение режима работы организацией культуры
- Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры



Рейтинг организаций культуры по критерию время ожидания предоставления услуги



Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры

- Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
- Компетентность персонала организации культуры



Рейтинг организаций культуры по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры

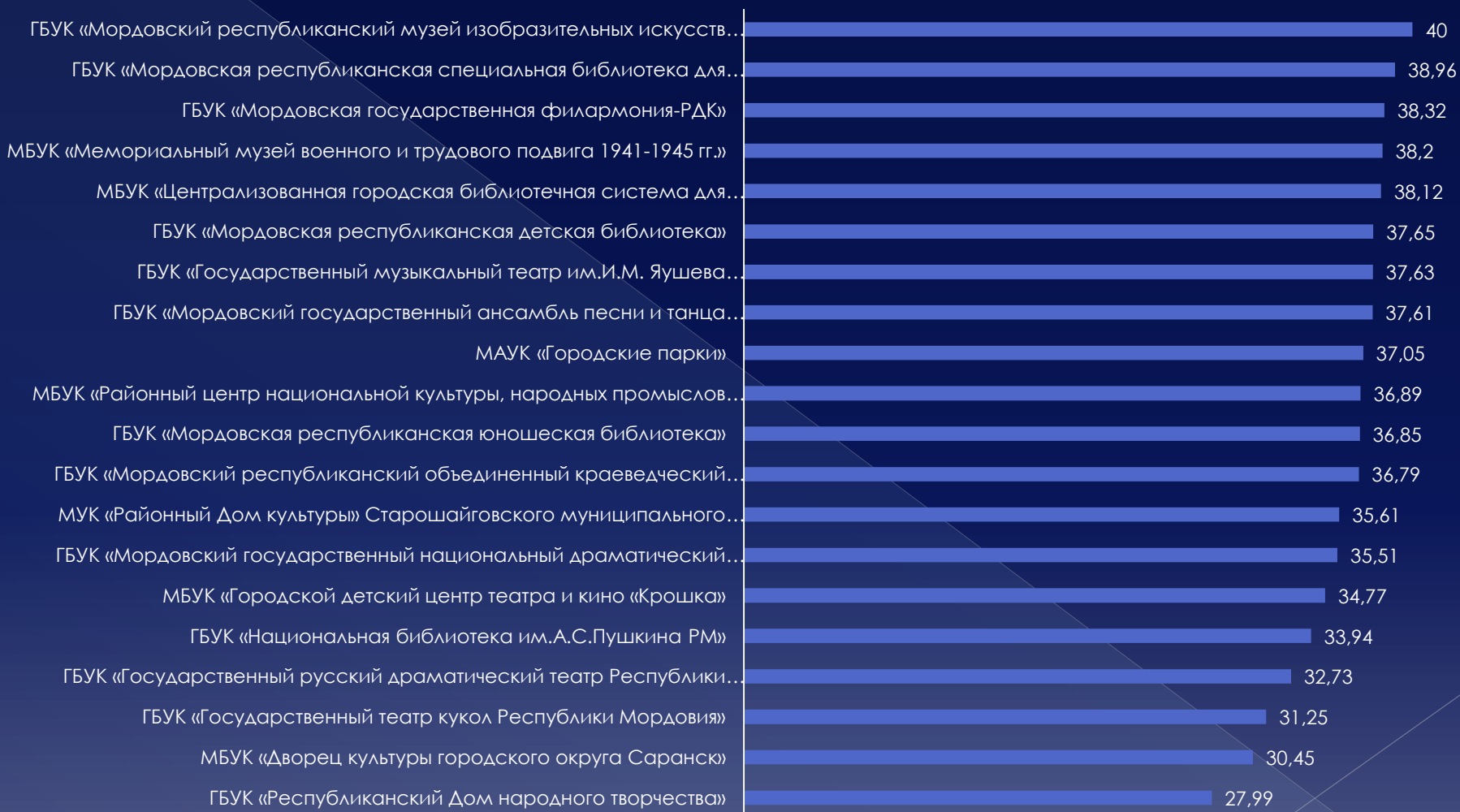


Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

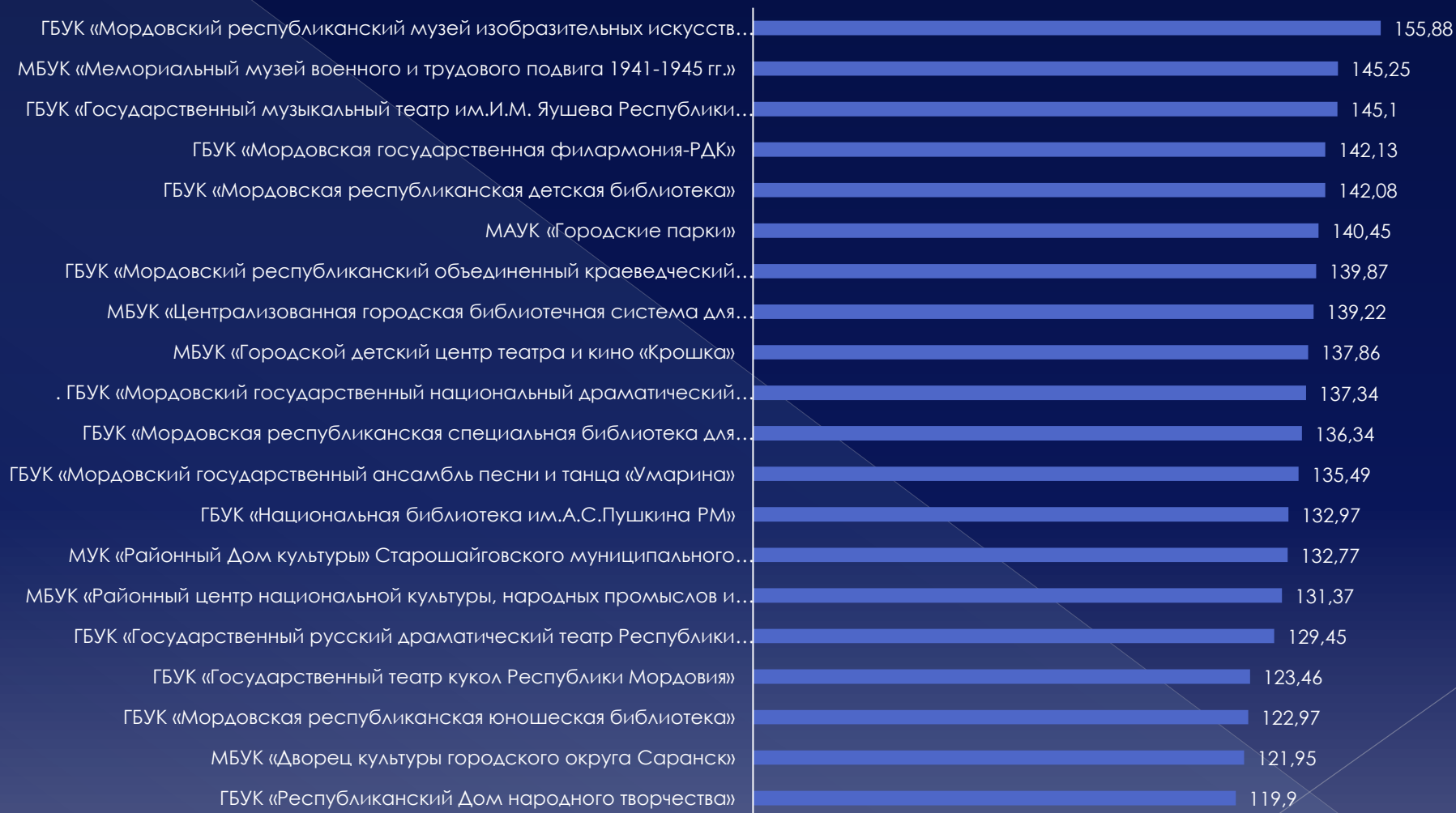
- ⦿ **Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры**
- ⦿ **Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры**
- ⦿ **Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»**
- ⦿ **Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры**



Рейтинг организаций культуры по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг



Рейтинг организаций культуры по качеству оказания услуг организациями культуры



Благодарим за внимание!

