

Управление культуры Курганской области
Государственное казённое образовательное учреждение
среднего профессионального образования
«Курганский областной колледж культуры»

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ГКУ «КУРГАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КИНОВИДЕОПРОКАТ»
ГКУ «КУРГАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»

Курган, 2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Организация работы по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры	3
Раздел 2. Алгоритм проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры	3
Раздел 3. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры	4
Раздел 4. Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры	6
Приложение (таблицы 1, 2, 3, 4)	8

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказом Минфина от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке её размещения», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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», приказом Управления культуры Курганской области «О проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и кинематографии» от 25 августа 2015 года № 293 проведена процедура независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и кинематографии Курганской области.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в ГКУ «Курганский областной киноvideoproкат», ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества».

Оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг приказом Управления культуры Курганской области от 25 августа 2015 г. № 293 назначен ГКОУ СПО «Курганский областной колледж культуры».

Срок проведения независимой оценки качества оказания услуг с 15 сентября по 16 октября 2015 года.

Для проведения независимой оценки качества оказания услуг создана рабочая группа:

- Л.Ю. Евлоева – директор колледжа,
- Е.Н. Атаманова – главный бухгалтер,
- О.Н. Калиничева – заведующая производственной практикой,
- Н.А. Меньщикова – заведующая кафедрой социально-культурной деятельности,
- О.И. Поспелова – юрисконсульт,
- С.О. Шушарин – техник-программист.

РАЗДЕЛ 2. АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

При проведении независимой оценки качества оказания услуг ГКУ «Курганский областной киноvideoproкат», ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» оператор руководствовался документами:

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (в ред. приказа Минкультуры РФ от 7 августа 2015 года № 2168),
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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»,
- методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления).

Цели проведения независимой оценки качества оказания услуг:

1. Предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения культуры.
2. Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения культуры для граждан – потребителей услуг.

3. Повышение стимулирования качества оказания услуг учреждения культуры.

4. Повышение качества и доступности оказания услуг для населения.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состоит из этапов:

I этап – исследовательский (анализ опроса населения - потребителей услуг на сайте Управления культуры и на сайте учреждения; изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры; изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru.

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг) и передача информации общественному совету.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - методические рекомендации) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» статьи 36.1, 36.2, Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), приказом Министерства культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Максимальная оценка по пяти универсальным показателям в сумме составляет 81 балл.

РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Показатель 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является официальный сайт оцениваемого учреждения. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила (Приложение, таблица 1):

ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат» - 21 балл.

ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» - 24,5 балла.

Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».

На официальном сайте «ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат» информация по показателю об учреждении не достаточна: общая информация неполная; нет информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год; обратная связь для пользователей в рамках сайта отсутствует.

По результатам анкетирования доля лиц, считающих информацию о деятельности учреждения открытой, а также доступность предоставляемых учреждением услуг составляет 95% от числа опрошенных пользователей (Приложение, таблица 3).

Официальный сайт учреждения ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» соответствует большинству требуемых критериев. Сайт-визитка включает достаточно общей информации об учреждении. Есть обратная связь для пользователей на сайте, но неудобная. На сайте не показаны ограничения по ассортименту и предоставление преимущественного права.

По результатам анкетирования доля лиц, считающих информацию о деятельности учреждения открытой, а также доступность предоставляемых учреждением услуг составляет 73% от числа опрошенных пользователей (Приложение, таблица 3).

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте www.bus.gov.ru. Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru показала, что информация представлена (Приложение, таблица 2):

ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат» - недостаточно общей информации, фактическое значение составило 6,9 баллов.

ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» информация представлена полностью и равна максимальной оценке – 7 баллов.

Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

На официальном сайте ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат» в перечне услуг, предоставляемых учреждением, отсутствуют: ограничения по ассортименту услуг, встроенная система контекстного поиска по сайту, электронный билет организации культуры /электронный каталог/, возможность получения электронных документов, электронной записи в учреждении, виртуальной экскурсии по учреждению, нет единого стиля в оформлении текстовых документов. На момент проверки официального сайта учреждения была ссылка на сайт Управления культуры (опрос), своего баннера не было. Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 96%. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,8 балла из 5 максимальных. Не удалось выявить отношение потребителей услуг по критерию – удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе мобильных устройств).

Официальный сайт ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» удобен в навигации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» имеется, как и положено не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. Отсутствует на сайте электронный билет учреждения культуры /электронный каталог/, возможность получения электронных документов, электронной записи в учреждении, виртуальной экскурсии по учреждению. Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 80,6%. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,1 балла из 5 максимальных. Не удалось выявить отношение потребителей услуг по критерию – удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе мобильных устройств).

Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги.

Удобство графика учреждений культуры - критерий не изучен.

Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат» - по данным критериям информация представлена не полностью, нет раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, онлайн-консультанта учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры), оценено в 4 балла. По

результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,8 баллов.

ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» - критерии, представленные на официальном сайте, приближены к максимальному баллу 6 из 7. Нет онлайн-консультанта учреждения культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения культуры).

По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,3 балла.

Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат» - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (27,8 балла) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). На сайте нет ссылки (баннера) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг, не размещены результаты независимой оценки качества и план по улучшению качества работы учреждения.

Учитывая предыдущие критерии по основным показателям (апрель, 2015) при изучении мнения потребителей услуг из анкет, оператор вывел средний балл учреждения по данному показателю - 4,8 балла.

Обработка анкет показала, что отсутствует возможность получения информации по показателям: удобство использования электронных сервисов, предоставляемых учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств) и удобство графика работы учреждения культуры.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 55,7 баллов из 81 возможных баллов.

ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (23,3 балла) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). На сайте нет ссылки (баннера) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг, не размещены результаты независимой оценки качества и план по улучшению качества работы учреждения.

Учитывая предыдущие критерии по основным показателям (апрель, 2015) при изучении мнения потребителей услуг из анкет, оператор вывел средний балл учреждения по данному показателю - 3,8 балла.

Обработка анкет показала, что отсутствует возможность получения информации по показателям: удобство использования электронных сервисов, предоставляемых учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств) и удобство графика работы учреждения культуры.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 54,8 баллов из 81 возможных баллов.

РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ

Предложения по повышению качества работы учреждения ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат»:

1. Создание виджета независимой оценки качества оказания услуг.
2. Разработка анкеты с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг.
3. Создание электронного каталога.
4. Размещение на официальном сайте информации о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».
5. Соблюдение единого стиля в оформлении текстовых документов на сайте.
6. Наличие обратной связи для направления предложений по улучшению качества услуг в виде «форума» или «гостевой книги».

Предложения по повышению качества работы учреждения ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества»:

1. Создание виджета независимой оценки качества оказания услуг.
2. Разработка анкеты для изучения мнения получателей услуг, учитывая основные показатели.
3. Создание электронного каталога.
4. Размещение на официальном сайте информации о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».
5. Наличие обратной связи для направления предложений по улучшению качества услуг в виде «форума» или «гостевой книги».

Оператор предоставляет информацию о качестве оказания услуг ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат», ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества» на рассмотрение общественному совету.

Л.Ю. Евлоева

Е.Н. Атаманова

О.Н. Калиничева

Н.А. Меньщикова

О.И. Поспелова

С.О. Шушарин

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование требования информационного объекта	ГКУ «Курганский областной киноvideoproкат»		ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества»	
	Макс. значение, баллы	Факт. значение, баллы	Макс. значение, баллы	Факт. значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1	1	1
Структура организации культуры	1	1	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	1	1
Общая информация об учреждении;	1	0,5	1	0,5
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по	0,5	0	0,5	0,5

сайту				
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1	1	1
Электронный билет организации культуры /электронный каталог/	2	0	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0	2	1
ИТОГО	Макс. знач. 33 балла	21	Макс. знач. 33 балла	24,5

Таблица 2

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на
Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных
учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта	ГКУ «Курганский областной киновидеопрокат»		ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества»	
	Макс. значение, балл	Факт. знач. балл	Макс. значение, балл	Факт. значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	0,9	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	6,9	Макс. значение 7 баллов	7

Таблица 3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат»

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы							Итоговое значение, баллы (сумма)
	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворённость качеством оказания услуг	
	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика организации культуры	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1. Уровень удовлетворённости и качеством оказания услуг организации культуры в целом	
04. 2015 64 чел.	97% 6,8 баллов	98% 4,9 баллов	97% 4,9 баллов	Не изучено	Не изучено	91% 6,4 балла	4,8	27,8
04. 2015	94 % 6,5 баллов					3 балла макс по 3-х бал след 7 баллов	4,8	18,3
09-10 2015 36 чел.	94,1% 6,6	94,1% 4,7	4,6			6,9	4,7	27,5
Итого	19,9	9,6	9,5			20,3	14,3	73,6
Среднее значение	6,6	4,8	4,8			6,8	4,8	27,8

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества»

Дата и время оценки	Значение оценки, баллы						Итоговое значение, баллы (сумма)	
	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		Показатель 5. Удовлетворённость качеством оказания услуг
	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство использования электронными сервисами, предоставляемым и учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика организации культуры	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1. Уровень удовлетворённости и качеством оказания услуг организации культуры в целом	
04. 2015 45 чел.	78% 5,5 баллов	80 % 4 балла	84% 4,2 балла	Не изучено	Не изучено	89% 6,2 балла	4,1 балл	24
04. 2015-10-13	53% 3,7 балла					3 балла макс по 3-х бал след 7 баллов	3,9 баллов	14,6
09-10. 2015 24 чел.	66,7% 4,6	66,7% 3,3	3,5			5	3,4	19,8
09-10. 2015 27 чел.	96% 6,7 балла	95% 4,7 балла	4,6			6,8		22,8
Итого	20,5	12	12,3			25	11,4	81,2
Среднее значение	5,1	4	4,1			6,3	3,8	23,3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры
ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат», ГКУ «Курганский областной Центр народного
творчества», расположенных на территории Курганской области

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка (путём сложения)
Максимальное значение	41	7	33	81
ГКУ «Курганский областной киноvideопрокат»	27,8	6,9	21	55,7
ГКУ «Курганский областной Центр народного творчества»	23,3	7	24,5	54,8

* - определяется на основе таблицы 3

** - определяется на основе таблицы 2

*** - определяется на основе таблицы 1