



УТВЕРЖДАЮ  
Директор АГДНТ  
В.П. Казанцева  
\_\_\_\_\_ 2017 г.

I. Цель и задачи проведения экспертизы

II. Методика и результаты экспертизы

III. Анализ результатов экспертизы

IV. Предложения по улучшению качества услуг

Удостоверено: \_\_\_\_\_

Присутствовали: \_\_\_\_\_

Секретарь: \_\_\_\_\_

**Оценка качества оказания услуг  
МБУ «Кытмановская централизованная клубная система»**

**заключение**

Барнаул  
2017

**Итоги независимой оценки качества оказания услуг  
МБУ «Кыгмановская централизованная клубная система»**

№ п/п	Критерии, показатели	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>30</b>	<b>15,0</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	7,0
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	0,0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	8,0
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>50</b>	<b>23,5</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	7,9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	6,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	0,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	8,0
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	1,2
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>20</b>	<b>16,1</b>
3.1.	Соблюдение организацией культуры режима работы	10	8,1
3.2.	Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	10	8,0
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	<b>16,7</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	8,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	8,1
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>40</b>	<b>26,3</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	7,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	5,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	5,5
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	7,2
	<b>ИТОГО</b>	<b>160</b>	<b>97,6</b>