Приложение 1

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**учреждениями культуры города Волгодонска**

| Пункт приказа №2515 | Показатель | Диапазон баллов |  Значение оценки, баллы |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУК«ДК им. Курчатова» | МАУКДК «Октябрь» | МУК«ДТ и Р «Радуга» | МУКДК «Молодежный» | МУККлуб«Соленовский» | МАУК«Парк Победы» | МУК «ЦБС» |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  | **0 - 7** | **6,51** | **6,8** | **4,78** | **6,46** | **4,2** | **5,86** | **\_** |
| *1.5* | *Информирование о новых мероприятиях* | *0 -7* | *6,51* | *6,8* | *4,78* | *6,46* | *4,2* | *5,86* | - |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  | **0 -15 клуб.****0-24 библ.** | **14,44** | **14,4** | **10,43** | **12,36** | **10,4** | **14,28** | **22,5** |
| *2.1* | *Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)* | *0 -5* | *4,84* | *4,9* | *3,14* | *4,5* | *3,5* | *4,76* | *4,8* |
| *2.5* | *Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)* | *0 -9* |  | *8,3* |
| *2.6* | *Транспортная и пешая доступность организации культуры* | *0 -5* | *5,0* | *4,8* | *4,41* | *3,76* | *3,9* | *4,88* | *4,9* |
| *2.8* | *Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)*  | *0 - 5* | *4,6* | *4,7* | *2,88* | *4,1* | *3* | *4,64* | *4,5* |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  | **0 -7 клуб.****0 -14 библ.** | **6,9** | **6,8** | **6,28** | **6,4** | **6,6** | **6,52** | **12,6** |
| *3.1* | *Удобство графика работы организации культуры* | *0 -7* | *6,9* | *6,8* | *6,28* | *6,4* | *6,6* | *6,52* | *6,6* |
| *3.3* | *Простота/удобство электронного каталога* | *0 -7* |  | *6* |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | **0 - 7** | **6,91** | **6,9** | **6,89** | **6,8** | **6,7** | **6,1** | **6,9** |
| *4.1* | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры* | *0 - 7* | *6,91* | *6,9* | *6,89* | *6,8* | *6,7* | *6,1* | *6,9* |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  | **0 -24 клуб.****0 -15 библ.** | **23,04** | **23,1** | **22,08** | **22,9** | **21,1** | **21,62** | **14,1** |
| *5.1* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом* | *0 -5* | *4,69* | *4,8* | *4,74* | *4,8* | *4,2* | *4,76* | *4,8* |
| *5.5* | *Наличие информации о новых изданиях* | *0 - 10* |  | *9,3* |
| *5.6* | *Разнообразие творческих групп, кружков по интересам* | *0 -9* | *8,81* | *8,6* | *8,33* | *8,4* | *8* | *7,8* | *\_* |
| *5.7* | *Качество проведения культурно-массовых мероприятий* | *0 -10* | *9,54* | *9,7* | *9,01* | *9,7* | *8,9* | *9,06* | *\_* |
|  | **Итоговое значение, сумма баллов** | **60** | **57,8** | **58** | **50,46** | **54,92** | **49** | **54,38** | **56,1** |
|  | **Итоговое значение, %** | **100** | **96,3** | **96,7** | **84,1** | **91,5** | **81,7** | **90,6** | **93,5** |

Низкий уровень – 0 - 50%

Средний уровень – 50 – 80%

Высокий уровень – 80 – 100%