**Лист обработки**

**данных результатов анкетирования в рамках проведения независимой системы**

**оценки качества работы организаций культуры по предоставлению**

**социальных услуг в 2021 году.**

Городской округ Шуя

МУК «Шуйский историко-художественный и мемориальный музей им. М.В. Фрунзе» г.о. Шуя

Общее количество обработанных анкет: 100

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование вопросов и вариантов ответа | Значение балла | Количество респондентов, выбравших данный вариант | Сумма баллов по вопросу/средний балл по вопросу |
| **1.Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и качестве ее представления | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно невозможно узнать информацию о работе организации | 0 |  |
| **2.Насколько комфортно Вам было в организации?** |  |  |
| Отлично, в учреждении очень комфортно | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть отдельные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, в учреждении очень не комфортно | 0 |  |
| **3. Как Вы оцениваете разнообразие и уровень оказания дополнительных услуг организацией культуры** |  |  |
| Отлично, услуги разнообразны и доступны по цене и ассортименту | 10 |  |  |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно | 5 |  |
| Плохо, перечень услуг весьма ограничен, и они недоступны по цене | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, дополнительных услуг учреждение не оказывает | 0 |  |
| **4. Как Вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации культуры, в том числе с помощью мобильных устройств** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, организация вообще не располагает электронными сервисами | 0 |  |
| **5. Насколько удобен для Вас график работы организации культуры?** |  |  |  |
| Отлично, очень удобно | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом хорошо, удобно | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков в расписании работы | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, очень неудобно | 0 |  |
| **6. Оцените, насколько соблюдается режим работы организации** |  |  |  |
| Отлично, режим соблюдается полностью | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, допускаются отдельные нарушения в соблюдении графика работы организации | 5 |  |
| Плохо, много нарушений в соблюдении графика работы организации | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, организация работает не по утвержденному графику | 0 |  |
| **7. Оцените, насколько соблюдаются сроки предоставления услуги организацией** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, допускаются незначительные нарушения времени начала мероприятий | 5 |  |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно | 0 |  |
| **8. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников организации** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом хорошо, персонал в большинстве своем вежлив и доброжелателен | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, отдельные сотрудники допускают нарушения и бывают не сдержаны в отношении посетителей организации | 5 |  |
| Плохо, многие сотрудники организации проявляют несдержанность и недоброжелательность к посетителям | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, персонал организации груб и недоброжелателен | 0 |  |
| **9. Как Вы оцениваете в целом компетентность сотрудников организации** |  |  |  |
| Отлично, сотрудники организации – высокие профессионалы своего дела | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом хорошо, большинство сотрудников являются хорошими специалистами | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, отдельные сотрудники плохо справляются со своей работой | 5 |  |
| Плохо, большинство сотрудников плохо справляется со своей работой | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, в организации вообще отсутствуют те работники, которых можно назвать специалистами своего дела | 0 |  |
| **10. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки | 5 |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно | 0 |  |
| **11. Оцените, насколько организация оснащена необходимым материально-техническим обеспечением** |  |  |  |
| Отлично | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом организация хорошо оснащена необходимым оборудованием | 7,5 |  |
| Удовлетворительно | 5 |  |
| Плохо | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно | 0 |  |
| **12. Насколько довольны Вы полнотой и качеством информации о деятельности организации культуры, размещенной на ее сайте в сети «Интернет»** |  |  |  |
| Отлично, все устраивает: сайт организации информативен, интересен и постоянно обновляется | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом все хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в своевременности размещения информации и ее разнообразии | 5 |  |
| Плохо, на сайте организации практически отсутствует информация о ее деятельности | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, совершенно невозможно найти информацию о работе организации на ее сайте в сети Интернет | 0 |  |
| **13.Оцените качество и содержание полиграфических материалов организации** |  |  |
| Отлично, все устраивает | 10 | 100 | 100/10 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |
| Удовлетворительно, есть незначительные недостатки в оформлении полиграфических материалов и их содержании | 5 |  |
| Плохо, полиграфические материалы оформлены очень скромно и не интересны по содержанию | 2,5 |  |
| Неудовлетворительно, полиграфические материалы отсутствуют | 0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.Обеспечена ли перед входом в организацию культуры возможность высадки инвалида из транспортного средства и посадки в него, в том числе с использованием кресла-коляски** |  | |  | |  |
| Да | 2 | | 10 | | 20/2 |
| Нет | 0 | |  | |
| **2.Оснащена ли организация культуры специальными устройствами для доступа инвалидов (кнопка вызова для инвалида на входной зоне, доступные туалетные комнаты, приспособленные перила, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.д.)** |  | |  | |  |
| Полностью оснащена | 2 | | 10 | | 20/2 |
| Частично оснащена | 1 | |  | |
| Совсем не оснащена | 0 | |  | |
| **3.Есть ли в организации культуры сопровождающий инвалидов персонал и обеспечена ли возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории организации**  **Для парков и зоопарка: доступны ли места отдыха и территория зоопарка лицам с ограниченными возможностями здоровья** |  | |  | |  |
| Сопровождающий персонал есть, и обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории организации | 2 | 10 | | | 20/2 |
| В организации есть сопровождающий персонал, но самостоятельно передвигаться по ее территории инвалид не может | 1 |  | |  | |
| В организации нет сопровождающего персонала и отсутствует возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории | 0 |  | |
| **4.Насколько доброжелателен, вежлив и компетентен был персонал организации с посетителями-инвалидами?** |  |  | |  | |
| Очень вежлив и компетентен | 2 | 10 | | 20/2 | |
| Отдельные сотрудники проявляют недоброжелательность к посетителям-инвалидам и не учитывают специфику работы с такими посетителями | 1 |  | |
| Персонал груб и некомпетентен в работе с посетителями-инвалидами | 0 |  | |
| **5.Размещена ли на территории организации культуры информация, необходимая для беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и услугами (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?** |  |  | |  | |
| Да | 2 | 1 | | 2/0,2 | |
| Нет | 0 | 9 | |