



АКТ
об оценке уровня удовлетворенности качества оказания услуг
МБУК «Объединение сельских Домов культуры»

30 июня 2025г

№1

Основание: Приказ директора МБУК «ОСДК» от 25.06.2025г №14/1-ОД
« О независимой оценке качества предоставления услуг»

Комиссия в составе: заместителя директора по АХЧ Гусенковой Е.О., ведущего методиста Лукьяновой Т.С. провела мониторинг по вопросу оценки качества работы МБУК «ОСДК» и проведению оценки уровня удовлетворенности качества оказания услуг МБУК «ОСДК».

В ходе мониторинга комиссия установила следующее:

В период с 01.04.2025г по 30.06.2025г года в МБУК «ОСДК» проводился мониторинг оценки качества условий оказания услуг.

Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) 150 человек.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг следующие:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 100 баллов.
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» -100 баллов.
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 100 баллов.
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»- 100 баллов.
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»- 100 баллов.

Приложение:

1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (отчет МБУК «ОСДК» за 2 квартал 2025г.)

Члены комиссии:

Заместитель директора по АХЧ:

Ведущий методист:

Гусенкова Е.О.

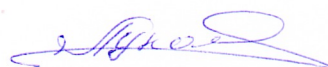
Лукьянова Т.С.

1.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте учреждения в сети Интернет, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"		
2.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	11	11
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	150	150

Всего в опросе приняли участие 150 человек.

Ведущий методист:



Лукьянова Т.С.