

ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»



Система независимой оценки качества
оказания услуг



НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

Система является **готовым программным решением (инструментом)** для проведения независимой оценки качества оказания **услуг** в организациях культуры

Нормативная база:

- приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»



СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ

- Проводить **on-line анкетирование** респондентов;
- Заполнить **анкету оператора** на основании обследования сайтов;
- **Анализировать** результаты анкетирования;
- Формировать **итоговые сводные отчеты и графики.**



I этап

Подготовка системы



Система независимой оценки качества
оказания услуг



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



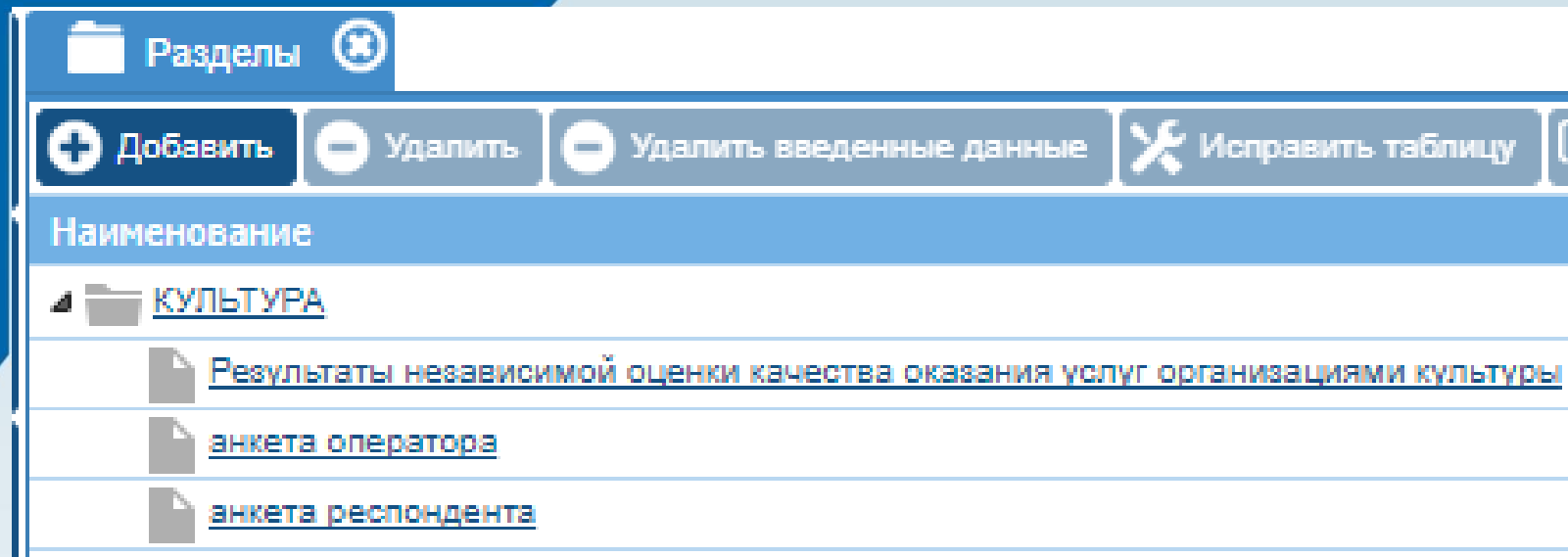
 **Организации** 

 **Добавить**  **Удалить**

Наименование	
	<u>Культура</u>
	<u>Городской дворец культуры</u>
	<u>Городской дом культуры</u>
	<u>Городской центр культуры и досуга</u>
	<u>Музыкальная школа</u>
	<u>Художественная школа</u>
	<u>Школа искусств</u>

Формирование списка организаций культуры





Добавление в систему нужных разделов:

- Анкета респондента
- Анкета оператора
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры



✓ Анкеты ✕				
Шаблоны				
✎ Открыть + Добавить - Удалить 📊 Свод 📊 Расчет формул 🔑 Пароли организаций				
№ пп	Наименование	Код	Показать на сайте анкетирования	Раздел
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	F-1	Да	анкета респондента

Настройка сайта анкетирования – отдельная платформа, интегрирована в ИАС «Аверс: Система НОКОУ» на уровне web-сервиса.



Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Общие Функция обработки Формулы

Сохранить Обновить Изменения

Наименование: Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Код: F-1

№ пп:

Описание: Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, которую Вы, либо Ваш ребенок (дети), посетили / посещаете. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Раздел: ☒ ☐ анкета респондента

Колонка: ☒ ☐ Значение

Отчетная дата: ☒ ☐ 01.06.2017

Показать на сайте анкетирования: ☒

Расчет формул в разделе: ☒ ☐ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Дата свода: 28.06.2017 13:02:35

Дата расчета формул: 28.06.2017 13:02:35

Включить пароль организации: ☐

Настройка параметров отображения анкеты, формул для обработки данных.



Пользователи			
Добавить Удалить Сервис			
Ф.И.О.	Организация	Последний вход	
d1	БДОО "Детский сад № 34"	05.09.2013 22:27:07	
r1	район № 1	10.09.2013 11:29:09	
sh1	школа 1	23.10.2013 17:50:50	

Автоматическая генерация учетных записей пользователей.
Импорт учетных записей в программу.
Просмотр пользователей, находящихся в базе on-line.



Выберите объект ✕

☒ Выбрать ☒ Отмена ☒ Добавить ☒ Удалить

Дата	Редактируется
<u>01.08.2013</u>	Нет
<u>01.09.2013</u>	Нет
<u>01.10.2013</u>	Да

«» | 1 из 1 | «» ⌂ ⌂ ⌂

Выбор отчетной даты



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

II этап

Обследование организаций и внесение информации в Анкету оператора



Система независимой оценки качества
оказания услуг



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Заполнение Анкеты оператора



Система независимой оценки качества
оказания услуг

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Региональная образовательная статистика

Логин

Пароль

☐ Запомнить

Вход

Чтобы начать работу нужен **web-браузер** и **доступ в интернет**.
Вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю.
Для работы с системой **не требуется специальное обучение**, интерфейс программы интуитивно понятен. Система похожа на обычный сайт.



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Заполнение Анкеты оператора

Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3877)

Сохранить Обновить Изменения Отчет

	Значение
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	да
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да

Каждый оператор имеет доступ к выбранной для него группе организаций для заполнения Анкеты оператора на основании анализа официального сайта и других официальных источников обследуемой организации



Заполнение Анкеты оператора

Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3877)

Сохранить Обновить Изменения Отчет

	Значение
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	да
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да

Оператор выбирает ответ да/нет для каждого показателя. Система автоматически рассчитает итоговый балл по показателю с учетом его веса.



Заполнение Анкеты оператора

Отметьте пункты по которым в организациях имеются соответствующие позиции (1 - да, 0 - нет)

Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся)

1

Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся

0

Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий

Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве

1

Итоговый балл по показателю

6

Психология

Проведение психологических и социологических исследований, опросов

Наличие службы психологической помощи (возможности оказания психологической консультации)

Итоговый балл по показателю

Региональная образовательная статистика

Форма содержит ошибки в заполнении:

Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий:
Это поле обязательно для заполнения

ОК

Региональная образовательная статистика



Данные не сохранены. Закрывать?

Да

Нет

Подсказки при заполнении данных



ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

III этап

Анкетирование респондентов



Система независимой оценки качества
оказания услуг



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО «ФинПромМаркет-ХХІ»



Система независимой оценки качества образовательной деятельности
автоматизированная информационная система
версия 4.0

Анкеты

[Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры](#)

Каждый респондент получает ссылку на on-line анкетирование
Либо ссылка расположена на сайте региона/муниципалитета



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



Анкетирование респондентов

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, которую Вы, либо Ваш ребенок (дети), посетили / посещаете. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Выберите район:

Выберите организацию:

Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на стендах и вывесках на территории организации :

Оцените комфортность условий пребывания в организации :

Как Вы оцениваете добровольные услуги, предоставляемые организацией :

☐ Отлично, все устраивает

☐ В целом хорошо

☐ Удовлетворительно, незначительные недостатки

☐ Плохо, много недостатков

☐ Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

☐ Отлично, все устраивает

☐ В целом хорошо

☐ Удовлетворительно, незначительные недостатки

☐ Плохо, много недостатков

☐ Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Чтобы заполнить Анкету нужен **только доступ в интернет!**
Личные данные не требуются!
Анкету можно заполнить с планшета или мобильного телефона



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Анкетирование респондентов

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, которую Вы, либо Ваш ребенок (дети), посетили / посещаете. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Выберите район:

Выберите организацию:

Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на стендах и вывесках на территории организации :

☐ Отлично, все устраивает

☐ В целом хорошо

☐ Удовлетворительно, незначительные недостатки

☐ Плохо, много недостатков

☐ Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Оцените комфортность условий пребывания в организации :

☐ Отлично, все устраивает

☐ В целом хорошо

☐ Удовлетворительно, незначительные недостатки

☐ Плохо, много недостатков

☐ Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Одновременно заполнять анкету могут 10 тысяч респондентов!
Включена защита от роботов и проверка наличия ответов на все вопросы.



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



Анкетирование респондентов

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, которую Вы, либо Ваш ребенок (дети), посетили / посещаете. Просим внимательно отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Выберите район:

Культура

Выберите организацию:

Музыкальная школа

Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на стендах и вывесках на территории организации :

- ☐ Отлично, все устраивает
- ☒ В целом хорошо
- ☐ Удовлетворительно, незначительные недостатки
- ☐ Плохо, много недостатков
- ☐ Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Оцените комфортность условий пребывания в организации :

- ☒ Отлично, все устраивает
- ☐ В целом хорошо
- ☐ Удовлетворительно, незначительные недостатки
- ☐ Плохо, много недостатков
- ☐ Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Респондент отвечает на вопросы, выбирая из предложенных вариантов, и отправляет заполненную анкету.
Данные записываются для выбранной организации.



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



IV этап Обработка результатов



Система независимой оценки качества
оказания услуг



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3878)

Сохранить Обновить Изменения Отчет

	Значение
Интегральный показатель качества предоставляемых услуг	146.17
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	29.17
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	97
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9.17
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	45.33
Индекс качества критерия "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"	91
2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9.17
2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8.33
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9.58
2.4. Удобство графика работы организации культуры	9.58
2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8.67

В режиме реального времени при заполнении Анкеты оператора данные по каждому показателю записываются в итоговую ведомость каждой организации



Шаблоны		Анкеты	
✓ Анкеты ✕ Открыть Добавить Удалить Свод Расчет		Открыть	
№ пп	Наименование	Дата	Организация
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	28.06.2017 12:56:09	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:53:00	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:52:19	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:50:43	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:44:15	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:43:25	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:42:14	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:41:39	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:40:03	Городской центр культуры и досуга

В режиме реального времени в системе отображаются поступившие анкеты респондентов



ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

ID: 3908

Дата: 28.06.2017 12:56:09

Организация: Городской центр культуры и досуга

Категория
респондента:

Введенные значения в анкете

Показатель	Значение
Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организац...	7.5
Оцените комфортность условий пребывания в организации	10
Как Вы оцениваете дополнительные услуги, предоставляемые организацией ...	10
Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым...	10
Насколько в целом Вас устраивает график работы организации	10
Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство ...	2
Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидо...	2
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного пер...	2
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственног...	2
Оцените соблюдение режима работы организацией	10
Оцените соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления ус...	10
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации	7.5
Как Вы оцениваете компетентность персонала организации	10

Просмотр данных анкет без возможности
редактирования/удаления данных



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

✓ Анкеты ✕

Шаблоны

Открыть Добавить Удалить **Свод** Расчет формул Пароли организаций

№ пп	Наименование	Код	Показать на сайте анкетирования	Раздел
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	F-1	Да	анкета респондента

Автоматическая обработка итогов анкетирования



ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3878)	
Сохранить	Обновить
Изменения	Отчет
	Значение
Интегральный показатель качества предоставляемых услуг	146.17
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	29.17
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	97
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9.17
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	45.33
Индекс качества критерия "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"	91
2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9.17
2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8.33
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9.58
2.4. Удобство графика работы организации культуры	9.58
2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8.67

После обработки результатов анкетирования респондентов данные по каждому показателю записываются в итоговую ведомость каждой организации



✓ Анкеты ✕

Шаблоны

Открыть Добавить Удалить Свод **Расчет формул** Пароли организаций

№ пп	Наименование	Код	Показать на сайте анкетирования	Раздел
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	F-1	Да	анкета респондента

Автоматический расчет итогов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на основе данных Анкеты оператора и Анкеты респондента. Расчет ключевых показателей



Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3878)

Сохранить Обновить Изменения Отчет

	Значение
Интегральный показатель качества предоставляемых услуг	146.17
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	29.17
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	97
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9.17
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	45.33
Индекс качества критерия "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"	91
2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9.17
2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8.33
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9.58
2.4. Удобство графика работы организации культуры	9.58
2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8.67

Итоговая ведомость для каждой организации с детализацией по показателям.

Интегральный показатель оценки качества предоставляемых услуг.

Интегральное значение по каждому критерию.

Индекс качества по каждому критерию.



V этап

Анализ результатов НОКОУ



Система независимой оценки качества
оказания услуг



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Конструктор отчетов	
Построить	Открыть
Добавить	Удалить
Копировать	Группа:
Группа	Наименование
культура	количественные результаты НОКОУ с детализацией по каждому критерию
культура	количественные результаты НОКОУ
культура	индекс качества по каждому критерию

Настроенные табличные и графические отчеты.
Конструктор отчетов.

Все отчеты можно просмотреть в системе или сохранить в формате *.xml



Анализ результатов НОКОД

Предварительный просмотр		
Показатель	Культура	
	Городской дом культуры	Городской центр культуры и досуга
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры		
Интегральный показатель качества предоставляемых услуг	137.17	145.4
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	24.5	29.5
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	82	98
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	10
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет		
1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
Индекс качества критерия "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"		
2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры		
2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)		
2.4. Удобство графика работы организации культуры		
2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья		
3. Время ожидания предоставления услуги		
Индекс качества критерия "Время ожидания предоставления услуги"		
3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры		
3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры		
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	19.17	18

Количественные
результаты
независимой
оценки качества
оказания услуг
организациями
культуры



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Анализ результатов НОКОД

Предварительный просмотр		
Показатель	Культура	
	Городской дом культуры	Городской центр культуры и досуга
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры		
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	82	98
Индекс качества критерия "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"	79	89
Индекс качества критерия "Время ожидания предоставления услуги"	100	88
Индекс качества критерия "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры"	96	90
Индекс качества критерия "Удовлетворенность качеством оказания услуг"	85	90

Количество баллов по критерию «Индекс качества» по каждому критерию в разрезе организаций

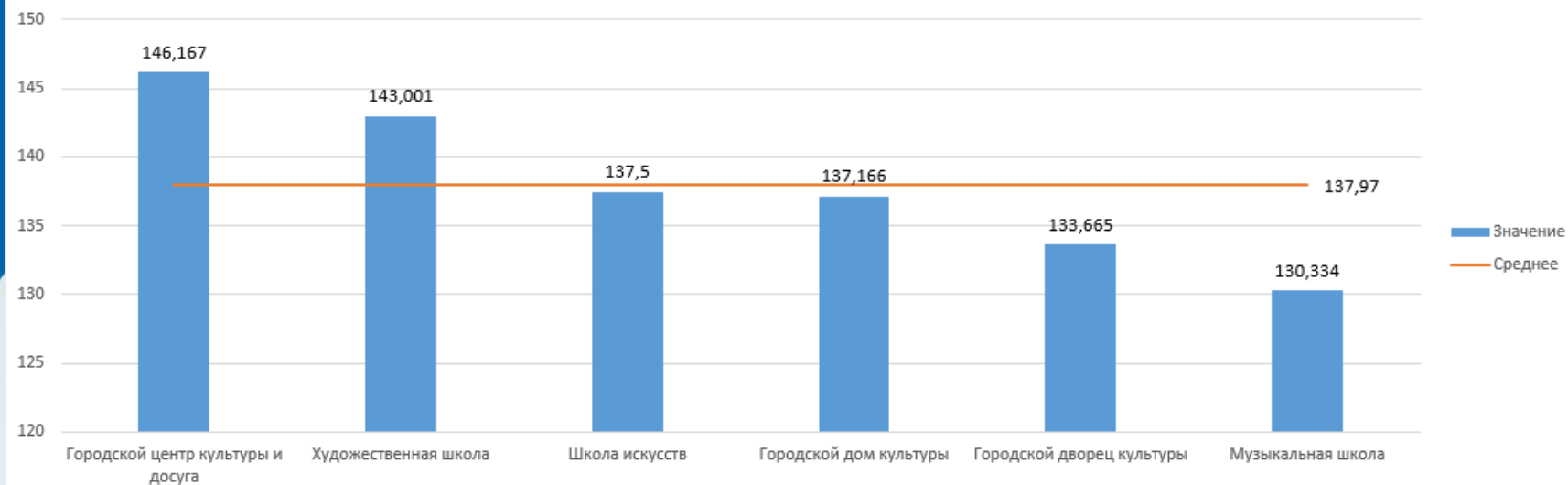




Рейтингование организаций по показателю индекс качества критерия «Удовлетворённость качеством оказания услуг»



рейтингование организаций культуры по показателю "Интегральный показатель качества оказания услуг"



Рейтингование организаций по критерию «Интегральный показатель качества оказания услуг»



Анализ результатов НОКОУ

Экспертное заключение по независимой оценке качества оказания услуг Художественная школа

Экспертное заключение подготовлено ООО ЦИТ «Аверс» на основании данных независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организации культуры;
2. Результаты анкетирования.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	0-30 баллов	24.33
	Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"		81
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	0-10 баллов	8.00
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	0-10 баллов	8.00
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	0-10 баллов	8.33

	предоставления услуг и доступность их получения"		
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0-10 баллов	9.17
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0-10 баллов	9.17
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0-10 баллов	9.17
2.4	Удобство графика работы организации культуры	0-10 баллов	9.17
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0-10 баллов	8.67
3	Время ожидания предоставления услуги	0-20 баллов	19.17
	Индекс качества критерия "Время ожидания предоставления услуги"		96
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	0-10 баллов	10.00
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	0-10 баллов	9.17
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	0-20 баллов	20.00
	Индекс качества критерия "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры"		100
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	0-10 баллов	10.00
4.2	Компетентность персонала организации культуры	0-10 баллов	10.00

Система автоматически формирует Экспертное заключение на каждую организацию на основе результатов НОКОУ



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

VI этап

Информирование о результатах НОКОУ



Система независимой оценки качества оказания услуг



ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО «ФинПромМаркет-ХХИ»



Система независимой оценки качества
оказания услуг



Региональная образовательная статистика

Логин

Пароль

☐ Запомнить

☒ Вход

Личный кабинет для каждой организации культуры



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»



Информирование о результатах НОКОУ

Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3878)

Сохранить Обновить Изменения Отчет

	Значение
Интегральный показатель качества предоставляемых услуг	146.17
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	29.17
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	97
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9.17
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	45.33
Индекс качества критерия "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"	91
2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9.17
2.2. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8.67

Итоги доступны в личном кабинете после окончания анкетирования и утверждения результатов

Просмотр итогов НОКОУ (Анкета оператора + Анкета респондента) в личном кабинете без возможности редактирования данных



ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Информирование о результатах НОКОУ

Городской центр культуры и досуга - Отчетная дата: 01.06.2017 (ID: 3878)

Сохранить Обновить Изменения Отчет

	Значение
Интегральный показатель качества предоставляемых услуг	146.17
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	29.17
Индекс качества критерия "Открытость и доступность информации об организации культуры"	97
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10
1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9.17

Импорт результатов НОКОУ в электронные таблицы (xml) и вывод на печать из личного кабинета



ИАС «Аверс: Система независимой оценки качества оказания услуг»

ГРУППА КОМПАНИЙ
АВЕРС
ООО "ФинПромМаркет-ХХИ"

Информирование о результатах НОКОУ

Шаблоны		Анкеты	
 Открыть  Добавить  Удалить  Свод  Расчет		 Открыть	
№ пп	Наименование	Дата	Организация
	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры	28.06.2017 12:56:09	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:53:00	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:52:19	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:50:43	Городской дом культуры
		31.05.2017 17:44:15	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:43:25	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:42:14	Городской центр культуры и досуга
		31.05.2017 17:41:39	Городской центр культуры и досуга

Счётчик числа опрошенных респондентов, заполнивших Анкету.
Просмотр данных анкет без возможности редактирования/удаления данных

1 из 1		1 из 1	
Кол-во: 1		Кол-во: 9	



? Новости ✖		
+ Добавить - Удалить		
Дата	Тема	Сообщение
15.08.2017 11:00:58	Анкеты респондентов	Внимание! Анкеты респондентов будут доступны до 15 августа включительно. От каждой организации необходимо не менее 150 респондентов!
15.08.2017 11:00:14	ИТОГИ Независимой оценки	Внимание! Итоги независимой оценки качества оказания услуг будут доступны 30 августа 2017 года.

Новости и сообщения для пользователей.
Например, о дате опубликования итогов НОКОУ



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СИСТЕМЫ



Респонденты



Оператор



Организации культуры



Муниципальные и региональные руководители



Администратор



ИАС «Аверс: Система независимой оценки
качества оказания услуг»

+7 (495) 909-03-60, +7 (495) 995-58-32

tolstova@iicavers.ru

www.iicavers.ru

Москва, ул. Русаковская, д.13

