

Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Малое инновационное предприятие «Научно-исследовательский институт социального развития и предпринимательства БГПУ им. М. Акмуллы»

Выполнено в рамках договора (контракта)

№ 37

Заказчик:

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО
ОКРУГА ГОРОД СТЕРЛИТАМАК
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

ИНН: 0268039241

КПП: 026801001

ОГРН: 1050203466180

Адрес: ОКТЯБРЯ, Д. 32, СТЕРЛИТАМАК,
БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКА, Россия,
453100

Генеральный директор
ООО МИП "Сетевой НИИ
социального развития и
предпринимательства БГПУ им.
М. Акмуллы"



Г. И. Калимуллина

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	70,5
Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	83,36
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	93,38

1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие и понятность навигации внутри организации	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие и доступность питьевой воды	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
санитарное состояние помещений организации	-

2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчик а (тифлосурдопереводчика)	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

зрению	Башкортостан;
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии),

контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

<p>Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))</p>	<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;</p>
<p>Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Режим, график работы организации культуры</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*</p>	<p>Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;</p>
<p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>	<p>Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;</p>

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
--	--

4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные - телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	1800
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1689
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	1716
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1690
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	14
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	10
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1736
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	1734

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1761
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	1687
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	1730
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	1678

- относительные (расчетные) показатели:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	94,58%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,89%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	71,43%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	96,44%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	96,33%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,83%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	93,72%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	96,11%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93,22%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	71,43%
--	--------

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93,22%
---	--------

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,83%

НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 1) довести полученные результаты до получателей услуг;
- 2) обсудить полученные результаты в коллективах;
- 3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию	на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»);
---------------------------------------	--

3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг:	наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
--	--

3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
--	---

<p>3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>	<p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</p>
---	--

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.

Организация	Адрес официального сайта организации	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	Максимально возможное значение	Число получателей услуг	Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	Доля респондентов	I. Показатели, харак	
							K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	Максимально возможное значение
Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	http://axajsky.edusite.ru/	83,36	100	641278	600	0,09%	95,2	100
Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	http://mkoydsjutovo2.caduk.ru/	70,5	100	425000	600	0,14%	94,5	100
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	http://zalivskyds.ucoz.com/	93,38	100	69728	600	0,86%	97,6	100

теризующие открытость и доступность информации об организации

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:					1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		
Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами	Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными и правовыми актами Российской Федерации (сайт)	Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными и правовыми актами Российской Федерации (стенд)	Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями и услуг и их функционирование	Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями и услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной
92	12	10	10	10	100	30	4
87	12	10	10	9	100	30	4
100	12	10	10	12	100	30	4

			II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность						III. Показ		
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			K2 - Показатель, характеризующий критерий качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	Максимально возможное значение	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность			2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий			K3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»
Поткруд - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации			Пкомф. усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг	Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Пкомфу д - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		
94	552	576	97,5	100	100	20	5	572	95	32,1	
96	581	567	66	100	40	20	2	551	92	0	
94	556	573	87	100	80	20	4	567	94	94	

атели, характеризующие доступность деятельности для инвалидов										IV. Показат
Максимально возможное значение	3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов			3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)			К4 - Показатель, характеризующий критерий качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»
	Порядок - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Торгов - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	Сторгов - количество условий доступности организации для инвалидов	Пуслуг - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Туслуг - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	Суслуг - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
100	40	20	2	0	20	0	67	3	2	97
100	0	20	0	0	20	0	0	1	0	97,4
100	100	20	5	100	20	6	80	10	8	96

ели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

V. Показат

Максимально возможное значение	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм		K5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
	Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	
100	97	580	97	584	97	581	95
100	98	586	97	580	97	582	94,6
100	95	570	95	570	100	598	92,3

гели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций

Максимально возможное значение	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)		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
	Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Порг.услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
100	96	575	577	96	562	94
100	92	554	571	95	576	96
100	93	558	582	97	540	90

ПЕРВИЧНЫЕ ДАННЫЕ

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона	Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты	Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
да	да	да	да
да	да	да	да
да	да	да	да

Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания)	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
да	да	да	да
нет	нет	нет	да
да	да	да	нет

<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>
<p>да</p>	<p>да</p>	<p>нет</p>	<p>да</p>
<p>да</p>	<p>нет</p>	<p>нет</p>	<p>нет</p>
<p>да</p>	<p>да</p>	<p>да</p>	<p>да</p>

<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>
нет	нет	нет	нет
нет	нет	нет	нет
да	да	да	да

<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</p>
нет	нет	нет	нет
нет	нет	нет	нет
да	да	да	да

<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона</p>	<p>Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты</p>	<p>Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)</p>	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>
30	30	30	30
30	30	30	30
30	30	30	30

<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания)</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p>
<p>20</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>20</p>
<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>20</p>
<p>20</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>0</p>

<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:санитарное состояние помещений организации</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>
<p>20</p>	<p>20</p>	<p>0</p>	<p>20</p>
<p>20</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>
<p>20</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>20</p>

<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>
0	0	0	0
0	0	0	0
20	20	20	20

<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</p>
0	0	0	0
0	0	0	0
20	20	20	20

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
да	да	нет	да
да	да	да	нет
да	да	да	да

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Режим, график работы организации культуры	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
да	да	да	нет
да	да	да	да
да	да	да	да

<p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p>	<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>	<p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>	<p>Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</p>
<p>да</p>	<p>да</p>	<p>да</p>	<p>да</p>
<p>да</p>	<p>нет</p>	<p>нет</p>	<p>да</p>
<p>да</p>	<p>да</p>	<p>да</p>	<p>да</p>