

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Аналитический отчёт по результатам мониторинга. Том 3. Отчет по результатам проведения независимой оценки в отношении каждой организации культуры



ООО «АС»

# Оглавление

[Оглавление 2](#_Toc530887257)

[Описание исследования 4](#_Toc530887258)

[Основания для выполнения исследования 4](#_Toc530887259)

[Цели проведения работ: 5](#_Toc530887260)

[Задачи исследования: 5](#_Toc530887261)

[Объект исследования 5](#_Toc530887262)

[Предмет исследования 5](#_Toc530887263)

[Методика исследования 6](#_Toc530887264)

[Методы сбора данных 6](#_Toc530887265)

[Выборка количественного опроса 7](#_Toc530887266)

[Перечень критериев и показателей НОК 9](#_Toc530887267)

[Расчёт показателей 23](#_Toc530887268)

[Результаты исследования 31](#_Toc530887269)

[Общие результаты по организациям культуры Оренбургской области 31](#_Toc530887270)

[Индивидуальные результаты по организациям культуры Оренбургской области 34](#_Toc530887271)

[Государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры и внешних связей Оренбургской области 34](#_Toc530887272)

[Муниципальные учреждения культуры г. Медногорска 82](#_Toc530887273)

[Муниципальные учреждения культуры г. Гая 96](#_Toc530887274)

[Муниципальные учреждения культуры г. Сорочинска 110](#_Toc530887275)

[Муниципальные учреждения культуры Александровского района 126](#_Toc530887276)

[Муниципальные учреждения культуры Асекеевского района 144](#_Toc530887277)

[Муниципальные учреждения культуры Беляевсого района 154](#_Toc530887278)

[Муниципальные учреждения культуры Грачевского района 170](#_Toc530887279)

[Муниципальные учреждения культуры Домбаровского района 185](#_Toc530887280)

[Муниципальные учреждения культуры Матвеевского района 194](#_Toc530887281)

[Муниципальные учреждения культуры Новосергиевского района 209](#_Toc530887282)

[Муниципальные учреждения культуры Переволоцкого района 217](#_Toc530887283)

[Муниципальные учреждения культуры Сакмарского района 229](#_Toc530887284)

[Муниципальные учреждения культуры Тоцкого района 238](#_Toc530887285)

[Муниципальные учреждения культуры Тюльганского района 251](#_Toc530887286)

[Инструментарий 259](#_Toc530887287)

[Анкета получателя услуг 259](#_Toc530887288)

[Бланк обследования организации культуры 262](#_Toc530887289)

[Перечень организаций культуры 265](#_Toc530887290)

# Описание исследования

## Основания для выполнения исследования

* Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
* Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
* Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Постановление правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

### Цели проведения работ:

По результатам мониторинга вычислить итоговую оценку каждой организации культуры на основании собранной информации, отражающей степень удовлетворенности населения качеством условий оказываемых услуг, уровень открытости и доступности информации на официальных сайтах организаций культуры.

Мониторинг в 2018 году проводится в отношении 51 организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры на территории Оренбургской области

### Задачи исследования:

- формирование механизма оценки условий качества оказания услуг организациями культуры Оренбургской области;

- оценка доступности качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;

- оценка доброжелательности, вежливости работников организации,

качеством оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Оренбургской области, с применением балльной системы;

- рейтингование организациями культуры Оренбургской области»;

на основании результатов оценки качества условий предоставляемых ими услуг;

- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий предоставляемых услуг учреждениями культуры;

- формирование механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

### Объект исследования

Учреждения культуры Оренбургской области

### Предмет исследования

Качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры учреждениями Оренбургской области»;

## Методика исследования

### Методы сбора данных

Полевой этап исследования включает:

- разработка и представление заказчику методики, инструментария, графика проведения независимого исследования, сметы расходов;

- проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации;

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 51 организации культуры Оренбургской области.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

А) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

Б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

В) результаты изучения условий оказания услуг учреждений культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг;

Г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения и т.п.)

Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты РФ.

### Выборка количественного опроса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № орг-ции | название | кол-во анкет |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 116 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 113 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 126 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 116 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 107 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 106 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 116 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 104 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 108 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 95 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 120 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 119 |
| 13 | МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска" | 60 |
| 14 | МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска | 69 |
| 15 | МАУ дом культуры "Металлург" | 61 |
| 16 | МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области | 60 |
| 17 | МБУК "Гайский историко-краеведческий музей" | 65 |
| 18 | МБУК "Гайская централизованная библиотечная система" | 50 |
| 19 | МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» | 50 |
| 20 | МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области" | 52 |
| 21 | МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области" | 48 |
| 22 | МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр» | 50 |
| 23 | МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» | 50 |
| 24 | МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система» | 50 |
| 25 | МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района» | 50 |
| 26 | МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области | 50 |
| 27 | МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области | 50 |
| 28 | МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система" | 50 |
| 29 | МБУ "Беляевская централизованная клубная система" | 50 |
| 30 | МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей" | 50 |
| 31 | МБУ "Беляевский районный дом культуры" | 50 |
| 32 | МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района" | 50 |
| 33 | МБУК "Народный музей Грачевского района" | 55 |
| 34 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района" | 50 |
| 35 | ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района | 50 |
| 36 | ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района | 50 |
| 37 | БУК МО Матвеевский район "Народный музей" | 50 |
| 38 | БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система" | 58 |
| 39 | БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система" | 50 |
| 40 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района" | 50 |
| 41 | МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области" | 50 |
| 42 | МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района" | 50 |
| 43 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района" | 50 |
| 44 | БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей" | 50 |
| 45 | МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области | 50 |
| 46 | МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области | 50 |
| 47 | МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей | 50 |
| 48 | МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение" | 50 |
| 49 | МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный" | 50 |
| 50 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района" | 50 |
| 51 | МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района" | 50 |

### Перечень критериев и показателей НОК

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

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

Для данных критериев рассчитываются показатели:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества  (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  в баллах |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.1) |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адрес электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.2) |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | 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 в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК1  поясне-ния в формуле 6 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[1]](#footnote-1) | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.1) |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[[2]](#footnote-2), | | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[[3]](#footnote-3) | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)3 | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.3) |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК2  поясне-ния в формуле 6 |
| 3 | | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных 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 социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.1) |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.2) |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.3) |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК3  поясне-ния в формуле 6 |
| 4 | | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.1) |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.2) |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.3) |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК4  поясне-ния в формуле 6 |
| 5 | | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.1) |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[4]](#footnote-4) | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.2) |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.3) |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК5  поясне-ния в формуле 6 |

### Расчёт показателей

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[5]](#footnote-5) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[6]](#footnote-6), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[7]](#footnote-7), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации4, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[8]](#footnote-8), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

# Результаты исследования

## Общие результаты по организациям культуры Оренбургской области

По результатам обследования, все организации получили общий балл свыше 80, сто, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично».

Общий рейтинг организаций отражён в нижеприведённой таблице.

Первые 5 мест заняли областные организации:

* ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»
* ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»
* Государственный областной драматический театр им. М.Горького
* ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»
* Оренбургский государственный областной театр кукол

Следует отметить, что все областные организации получили оценки свыше 90 баллов.

В таблице используется цветовая шкала оценок:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Отлично (80-100 баллов) |
|  | Хорошо(60-80 баллов) |
|  | Удовлетворительно (40-60 баллов) |
|  | Неудовлетворительно (20-40 баллов) |
|  | Плохо (менее 20 баллов) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | ОБЩ | КРИТ.1 | КРИТ.2 | КРИТ.3 | КРИТ.4 | КРИТ.5 |
| 6 | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | Оренбургский государственный областной театр кукол | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» | 99 | 99 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| 11 | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» | 99 | 99 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| 10 | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» | 98 | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 |
| 12 | ГБУК «Областная библиотека для слепых» | 97 | 89 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| 5 | Оренбургская областная филармония | 95 | 100 | 98 | 99 | 90 | 91 |
| 4 | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи | 94 | 100 | 95 | 91 | 92 | 93 |
| 49 | МАУК "Районный дом культуры "Юбилейный", Тоцкий район | 93 | 99 | 96 | 85 | 94 | 94 |
| 30 | МБУ "Беляевский районный историко-краеведческий музей" | 93 | 99 | 95 | 85 | 92 | 93 |
| 15 | МАУ дом культуры "Металлург", город Медногорск | 92 | 98 | 94 | 85 | 91 | 92 |
| 28 | МБУ "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система" | 92 | 96 | 93 | 92 | 89 | 90 |
| 25 | МБУК Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района» | 91 | 100 | 92 | 90 | 87 | 86 |
| 2 | Оренбургский областной театр музыкальной комедии | 91 | 98 | 91 | 94 | 89 | 83 |
| 29 | МБУ "Беляевская централизованная клубная система" | 91 | 97 | 95 | 77 | 92 | 93 |
| 40 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района" | 90 | 96 | 92 | 88 | 87 | 89 |
| 41 | МБУ "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области" | 90 | 99 | 91 | 89 | 86 | 87 |
| 32 | МБУК "Централизованная клубная система Грачевского района" | 90 | 77 | 95 | 93 | 92 | 93 |
| 31 | МБУ "Беляевский районный дом культуры" | 89 | 99 | 93 | 77 | 89 | 90 |
| 46 | МБУК Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области | 89 | 99 | 90 | 88 | 84 | 86 |
| 48 | МБУК "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение" | 89 | 87 | 94 | 83 | 90 | 92 |
| 26 | МБУК «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области | 89 | 81 | 96 | 79 | 94 | 94 |
| 45 | МБУК Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области | 89 | 99 | 90 | 85 | 84 | 86 |
| 51 | МАУ "Культурно-досуговый центр Тюльганского района" | 89 | 82 | 95 | 82 | 92 | 93 |
| 39 | БУК МО Матвеевский район "Централизованная библиотечная система" | 89 | 78 | 95 | 85 | 92 | 93 |
| 50 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района" | 88 | 82 | 94 | 83 | 90 | 92 |
| 34 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района" | 88 | 77 | 95 | 83 | 92 | 93 |
| 42 | МБУК "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района" | 88 | 81 | 95 | 77 | 92 | 93 |
| 19 | МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» | 88 | 78 | 95 | 83 | 92 | 89 |
| 36 | ММБУК "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района | 88 | 99 | 88 | 87 | 81 | 83 |
| 23 | МБУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» | 87 | 89 | 94 | 78 | 86 | 90 |
| 38 | БУК МО Матвеевский район "Централизованная клубная система" | 87 | 79 | 95 | 77 | 92 | 93 |
| 18 | МБУК "Гайская централизованная библиотечная система" | 86 | 67 | 94 | 89 | 90 | 92 |
| 13 | МБУК "Централизованная библиотечная система города Медногорска" | 85 | 87 | 91 | 77 | 85 | 87 |
| 16 | МБУК "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области | 85 | 96 | 88 | 77 | 81 | 84 |
| 14 | МБУ Культурно-досуговая система города Медногорска | 85 | 78 | 90 | 89 | 84 | 86 |
| 43 | МБУК "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района" | 85 | 81 | 89 | 87 | 82 | 85 |
| 22 | МАУ Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр» | 85 | 97 | 89 | 75 | 78 | 84 |
| 24 | МАУК Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система» | 84 | 77 | 93 | 84 | 80 | 88 |
| 17 | МБУК "Гайский историко-краеведческий музей" | 84 | 65 | 95 | 80 | 93 | 88 |
| 35 | ММБУК "Централизованная клубная система" Домбаровского района | 84 | 78 | 93 | 70 | 89 | 90 |
| 37 | БУК МО Матвеевский район "Народный музей" | 84 | 82 | 90 | 76 | 84 | 86 |
| 44 | БУК МО Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей" | 83 | 81 | 90 | 76 | 84 | 86 |
| 21 | МБУК "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области" | 83 | 69 | 95 | 69 | 92 | 89 |
| 27 | МБУК "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области | 83 | 67 | 91 | 82 | 86 | 87 |
| 33 | МБУК "Народный музей Грачевского района" | 82 | 77 | 90 | 75 | 84 | 86 |
| 20 | МБУК "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области" | 82 | 79 | 90 | 73 | 85 | 83 |
| 47 | МБУК Тоцкий историко-краеведческий музей | 82 | 78 | 89 | 75 | 82 | 85 |
|  | **СРЕДНИЙ БАЛЛ** | **90** | **88** | **94** | **85** | **90** | **91** |

## Индивидуальные результаты по организациям культуры Оренбургской области

### Государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры и внешних связей Оренбургской области

#### 1. Государственный областной драматический театр им. М.Горького

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 97,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 99,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 100,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **99,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 100%**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 74,1% |
| Скорее, удовлетворён | 25,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 81,9% |
| Нет | 18,1% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 45,3% |
| Скорее, удовлетворён | 54,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 53,4% |
| Хорошо | 46,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 46,6% |
| Хорошо | 53,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 73,3% |
| Нет | 26,7% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 45,7% |
| Хорошо | 54,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 62,9% |
| Хорошо | 37,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 44,8% |
| Хорошо | 55,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,5% |
| Нет | 9,5% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 30,5% |
| Хорошо | 69,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 46,6% |
| Удобно | 53,4% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 63,8% |
| Хорошо | 36,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 55,2% |
| Скорее, удовлетворён | 44,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 45,7% |
| Женский | 54,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 16,4% |
| 30-39 лет | 21,6% |
| 40-49 лет | 32,8% |
| 50-59 лет | 9,5% |
| 60 лет и старше | 19,8% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

1. Нет схемы размещения организации культуры;

2. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

3. Отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

#### 2. Оренбургский областной театр музыкальной комедии

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 94,7 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 97,9 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,7 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 81,4 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,7 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 81,4 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 94,4 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 81,4 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,3 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 88,7 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 81,4 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,3 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 81,4 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 83,2 |
|  | **Общий показатель** | **91,0** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 82%, не удовлетворённых – 18%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 91,2% |
| Нет | 8,8% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 60,2% |
| Скорее, удовлетворён | 29,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 10,7% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 46,0% |
| Нет | 54,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 19,2% |
| Скорее, удовлетворён | 80,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 54,0% |
| Хорошо | 27,4% |
| Плохо | 8,8% |
| Очень плохо | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 26,5% |
| Хорошо | 54,9% |
| Плохо | 8,8% |
| Очень плохо | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 36,3% |
| Нет | 63,7% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 0,0% |
| Хорошо | 81,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,6% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 54,9% |
| Хорошо | 26,5% |
| Плохо | 8,8% |
| Очень плохо | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 19,5% |
| Хорошо | 70,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 53,1% |
| Нет | 46,9% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 16,7% |
| Хорошо | 83,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 81,4% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 18,6% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 45,1% |
| Удобно | 45,1% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 45,1% |
| Хорошо | 45,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 36,3% |
| Скорее, удовлетворён | 45,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 8,8% |
| Полностью не удовлетворён | 9,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 54,9% |
| Женский | 45,1% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 9,7% |
| 30-39 лет | 24,8% |
| 40-49 лет | 14,2% |
| 50-59 лет | 23,9% |
| 60 лет и старше | 27,4% |

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

Недостатки внешнего вида театра (похож на торговый центр 90х), отсутствует ремонт.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

1. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

2. Отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 3. Оренбургский государственный областной театр кукол

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 100,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **99,7** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 26,2% |
| Скорее, удовлетворён | 73,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 84,1% |
| Нет | 15,9% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 21,7% |
| Скорее, удовлетворён | 78,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 42,1% |
| Хорошо | 57,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 34,1% |
| Хорошо | 65,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 26,2% |
| Нет | 73,8% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 35,7% |
| Хорошо | 64,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 25,4% |
| Хорошо | 74,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,5% |
| Нет | 9,5% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 0,0% |
| Хорошо | 100,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 34,1% |
| Удобно | 65,9% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 24,6% |
| Хорошо | 75,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 43,7% |
| Скорее, удовлетворён | 56,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 50,8% |
| Женский | 49,2% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 26,2% |
| 30-39 лет | 23,0% |
| 40-49 лет | 24,6% |
| 50-59 лет | 15,1% |
| 60 лет и старше | 11,1% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствует:

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда

2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 4. Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 100,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,3 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,5 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,3 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 90,5 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 91,2 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,5 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,5 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,5 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,5 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,4 |
|  | **Общий показатель** | **94,4** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 91%, не удовлетворённых – 9%.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 64,7% |
| Нет | 35,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 29,3% |
| Скорее, удовлетворён | 70,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 37,1% |
| Нет | 62,9% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 27,9% |
| Скорее, удовлетворён | 72,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 8,6% |
| Хорошо | 81,9% |
| Плохо | 9,5% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 27,6% |
| Хорошо | 62,9% |
| Плохо | 9,5% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 8,6% |
| Нет | 91,4% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 8,6% |
| Хорошо | 81,9% |
| Плохо | 9,5% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 54,3% |
| Хорошо | 36,2% |
| Плохо | 9,5% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 37,1% |
| Хорошо | 53,4% |
| Плохо | 9,5% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 52,6% |
| Нет | 47,4% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 16,4% |
| Хорошо | 83,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,5% |
| Скорее, готов | 9,5% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 0,0% |
| Удобно | 90,5% |
| Не удобно | 9,5% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 0,0% |
| Хорошо | 90,5% |
| Плохо | 9,5% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 9,5% |
| Скорее, удовлетворён | 81,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 9,5% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 56,0% |
| Женский | 44,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 20,7% |
| 30-39 лет | 31,9% |
| 40-49 лет | 22,4% |
| 50-59 лет | 13,8% |
| 60 лет и старше | 11,2% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствует:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 5. Оренбургская областная филармония

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 100,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 97,7 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 95,3 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 97,7 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 97,7 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 99,3 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 86,9 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 86,9 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 89,5 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 86,9 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,9 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 90,8 |
|  | **Общий показатель** | **95,5** |

*Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 87%, не удовлетворенных -13%.*

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 20,7% |
| Скорее, удовлетворён | 79,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 68,2% |
| Нет | 31,8% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 34,2% |
| Скорее, удовлетворён | 65,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 9,3% |
| Хорошо | 86,0% |
| Плохо | 4,7% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 35,5% |
| Хорошо | 59,8% |
| Плохо | 4,7% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 4,7% |
| Нет | 95,3% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 8,4% |
| Хорошо | 86,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 4,7% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 14,0% |
| Хорошо | 72,9% |
| Плохо | 4,7% |
| Очень плохо | 8,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 14,0% |
| Хорошо | 72,9% |
| Плохо | 4,7% |
| Очень плохо | 8,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 77,6% |
| Нет | 22,4% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 10,8% |
| Хорошо | 89,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 86,9% |
| Скорее, готов | 13,1% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 9,3% |
| Удобно | 77,6% |
| Не удобно | 13,1% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 30,8% |
| Хорошо | 56,1% |
| Плохо | 13,1% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 19,6% |
| Скорее, удовлетворён | 67,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 13,1% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 72,9% |
| Женский | 27,1% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 15,0% |
| 30-39 лет | 22,4% |
| 40-49 лет | 32,7% |
| 50-59 лет | 22,4% |
| 60 лет и старше | 7,5% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствует:

1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

2. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 6. ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 100,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 100,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **100,0** |

Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,6% |
| Нет | 9,4% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 44,8% |
| Скорее, удовлетворён | 55,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 67,9% |
| Нет | 32,1% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 13,9% |
| Скорее, удовлетворён | 86,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 27,4% |
| Хорошо | 72,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 23,6% |
| Хорошо | 76,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 9,4% |
| Нет | 90,6% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 0,0% |
| Хорошо | 100,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 0,0% |
| Хорошо | 100,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 34,9% |
| Хорошо | 65,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 91,5% |
| Нет | 8,5% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 6,2% |
| Хорошо | 93,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 23,6% |
| Удобно | 76,4% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 14,2% |
| Хорошо | 85,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 22,6% |
| Скорее, удовлетворён | 77,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 90,6% |
| Женский | 9,4% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 6,6% |
| 30-39 лет | 17,9% |
| 40-49 лет | 51,9% |
| 50-59 лет | 18,9% |
| 60 лет и старше | 4,7% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствует:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 7. ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 97,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 99,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 100,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **99,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 95,7% |
| Нет | 4,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 62,2% |
| Скорее, удовлетворён | 37,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 91,4% |
| Нет | 8,6% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 50,0% |
| Скорее, удовлетворён | 50,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 45,7% |
| Хорошо | 54,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 4,3% |
| Нет | 95,7% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 33,6% |
| Хорошо | 66,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 55,2% |
| Хорошо | 44,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 42,2% |
| Хорошо | 57,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 47,4% |
| Хорошо | 52,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 41,4% |
| Удобно | 58,6% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 46,6% |
| Хорошо | 53,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 37,9% |
| Скорее, удовлетворён | 62,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 86,2% |
| Женский | 13,8% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 19,0% |
| 30-39 лет | 33,6% |
| 40-49 лет | 20,7% |
| 50-59 лет | 13,8% |
| 60 лет и старше | 12,9% |

Недостатков работы учреждения не отмечалось, респондентов устраивает качество обслуживания.

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствуют:

1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

2. Раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 8. ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 97,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 99,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 94,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **98,7** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 81,7% |
| Скорее, удовлетворён | 18,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 94,2% |
| Нет | 5,8% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 85,7% |
| Скорее, удовлетворён | 14,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 51,9% |
| Хорошо | 48,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 88,5% |
| Хорошо | 11,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 6,7% |
| Нет | 93,3% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 77,9% |
| Хорошо | 22,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 56,7% |
| Хорошо | 43,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 59,6% |
| Хорошо | 40,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 92,3% |
| Нет | 7,7% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 76,0% |
| Хорошо | 24,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 84,6% |
| Удобно | 15,4% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 72,1% |
| Хорошо | 27,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 77,9% |
| Скорее, удовлетворён | 22,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 58,7% |
| Женский | 41,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 15,4% |
| 30-39 лет | 32,7% |
| 40-49 лет | 24,0% |
| 50-59 лет | 14,4% |
| 60 лет и старше | 13,5% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствуют:

1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

2. Раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 9. ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 100,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 100,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 100,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **100,0** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 80,6% |
| Скорее, удовлетворён | 19,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 82,4% |
| Скорее, удовлетворён | 17,6% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 54,6% |
| Хорошо | 45,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 59,3% |
| Хорошо | 40,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 5,6% |
| Нет | 94,4% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 58,3% |
| Хорошо | 41,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 39,8% |
| Хорошо | 60,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 58,3% |
| Хорошо | 41,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 80,6% |
| Хорошо | 19,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 94,4% |
| Скорее, готов | 5,6% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 56,5% |
| Удобно | 43,5% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 55,6% |
| Хорошо | 44,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 75,9% |
| Скорее, удовлетворён | 24,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,2% |
| Женский | 39,8% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 16,7% |
| 30-39 лет | 35,2% |
| 40-49 лет | 22,2% |
| 50-59 лет | 7,4% |
| 60 лет и старше | 18,5% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 10. ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 100,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **97,6** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 78,9% |
| Скорее, удовлетворён | 21,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 85,3% |
| Скорее, удовлетворён | 14,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 77,9% |
| Хорошо | 22,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 83,2% |
| Хорошо | 16,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 40,0% |
| Нет | 60,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 89,5% |
| Хорошо | 10,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 77,9% |
| Хорошо | 22,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 80,0% |
| Хорошо | 20,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 100,0% |
| Хорошо | 0,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 81,1% |
| Удобно | 18,9% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 100,0% |
| Хорошо | 0,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 75,8% |
| Скорее, удовлетворён | 24,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 54,7% |
| Женский | 45,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 40,0% |
| 30-39 лет | 15,8% |
| 40-49 лет | 12,6% |
| 50-59 лет | 21,1% |
| 60 лет и старше | 10,5% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

Отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 11. ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 94,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **98,5** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 100,0% |
| Скорее, удовлетворён | 0,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 66,7% |
| Скорее, удовлетворён | 33,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 66,7% |
| Хорошо | 33,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 58,3% |
| Хорошо | 41,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 0,0% |
| Нет | 100,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 66,7% |
| Хорошо | 33,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 75,8% |
| Хорошо | 24,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 67,5% |
| Хорошо | 32,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 91,7% |
| Хорошо | 8,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 65,8% |
| Удобно | 34,2% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 82,5% |
| Хорошо | 17,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 66,7% |
| Скорее, удовлетворён | 33,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 65,0% |
| Женский | 35,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 48,3% |
| 30-39 лет | 21,7% |
| 40-49 лет | 7,5% |
| 50-59 лет | 12,5% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

2. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

3. Раздел «Часто задаваемые вопросы»;

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

6. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 12. ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 62,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 88,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 100,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 100,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 94,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 100,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
|  | **Общий показатель** | **96,6** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 100%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 49,6% |
| Нет | 50,4% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 100,0% |
| Скорее, удовлетворён | 0,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 31,9% |
| Нет | 68,1% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 73,7% |
| Скорее, удовлетворён | 26,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 58,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 47,9% |
| Хорошо | 52,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 42,9% |
| Хорошо | 57,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 73,1% |
| Хорошо | 26,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 74,8% |
| Хорошо | 25,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 100,0% |
| Хорошо | 0,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 100,0% |
| Скорее, готов | 0,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 84,9% |
| Удобно | 15,1% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 83,2% |
| Хорошо | 16,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 58,8% |
| Скорее, удовлетворён | 41,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 83,2% |
| Женский | 16,8% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 25,2% |
| 30-39 лет | 21,8% |
| 40-49 лет | 21,8% |
| 50-59 лет | 18,5% |
| 60 лет и старше | 12,6% |

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Сокращенное наименование организации культуры

2. Схема размещения организации культуры, схема проезда

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

4. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)

5. Режим, график работы организации культуры

6. Адрес электронной почты

7. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

8. Сведения о видах предоставляемых услуг

9. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

10. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

11. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской

11. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

12 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

13. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

14. Информация о планируемых мероприятиях;

15 План по улучшению качества работы организации

16. раздел «Часто задаваемые вопросы»;

17. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

### Муниципальные учреждения культуры г. Медногорска

#### 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Медногорска"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 13,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 67,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 90,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 87,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,8 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 81,7 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,8 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 81,7 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 76,5 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 81,7 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 81,7 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 85,3 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 81,7 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 81,7 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 87,2 |
|  | **Общий показатель** | **85,4** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 82%, не удовлетворённых – 18%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 81,7% |
| Нет | 18,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 38,8% |
| Скорее, удовлетворён | 61,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 81,7% |
| Нет | 18,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 38,8% |
| Скорее, удовлетворён | 61,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 61,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 31,7% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 63,3% |
| Нет | 36,7% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 31,7% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 31,7% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 8,3% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 23,3% |
| Хорошо | 58,3% |
| Плохо | 8,3% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 70,0% |
| Нет | 30,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 47,6% |
| Хорошо | 52,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 81,7% |
| Скорее, готов | 18,3% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 53,3% |
| Удобно | 28,3% |
| Не удобно | 8,3% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 61,7% |
| Плохо | 18,3% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 51,7% |
| Скорее, удовлетворён | 30,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 8,3% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 71,7% |
| Женский | 28,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 40,0% |
| 30-39 лет | 12,0% |
| 40-49 лет | 26,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | не понравилось оформление |
| Услуги оказаны плохо |
| Недостатки комфортности условий | Не понравились условия |
| Нет ни каких условий |
| Недостатки комфортности условий | Не понравились условия |
| Нет никаких условий |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Для слепых нет дорожек |
| Нет возможности на коляске приехать |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | Мне нагрубили |
| Сотрудники ведут себя нагло |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | Не помогают |
| У них лица злые были |
| Недостатки навигации внутри организации | Запутаться можно |
| Нет ни табличек, ни указателей |
| Недостатки графика работы организации | не успеваю после работы |
| Неудобно так как сильно рано заканчивают |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | Мне не нравится в целом работа этой организации |
| Тяжело записатся на прием |
| Предложения: | Нужно полностью поменять руководство |
| Нужно поменять специфику мышления людей |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Почтовый адрес организации культуры;

3. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

6. Сведения о видах предоставляемых услуг;

7. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

8. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

10. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

11. Информация о планируемых мероприятиях;

12. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

13. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

14. План по улучшению качества работы организации;

15. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

16. раздела «Часто задаваемые вопросы»;

17. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

18. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

19. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

20. наличие сменных кресел-колясок;

#### 14. Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговая система города Медногорска

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 65,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 77,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 89,9 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 79,7 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 89,9 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 81,9 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88,6 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 79,7 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 79,7 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 83,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 79,7 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 79,7 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 85,8 |
|  | **Общий показатель** | **85,1** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 80%, не удовлетворённых – 20%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 79,7% |
| Нет | 20,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 38,2% |
| Скорее, удовлетворён | 61,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 79,7% |
| Нет | 20,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 58,2% |
| Скорее, удовлетворён | 41,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 37,7% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 43,5% |
| Хорошо | 36,2% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 73,9% |
| Нет | 26,1% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 34,8% |
| Хорошо | 37,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 18,8% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 39,1% |
| Хорошо | 40,6% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 37,7% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 79,7% |
| Нет | 20,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 58,2% |
| Хорошо | 41,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 79,7% |
| Скорее, готов | 20,3% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 37,7% |
| Удобно | 42,0% |
| Не удобно | 11,6% |
| Очень не удобно | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 11,6% |
| Хорошо | 68,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 20,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 53,6% |
| Скорее, удовлетворён | 26,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 11,6% |
| Полностью не удовлетворён | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 63,8% |
| Женский | 36,2% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 36,4% |
| 30-39 лет | 16,4% |
| 40-49 лет | 20,0% |
| 50-59 лет | 14,5% |
| 60 лет и старше | 12,7% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | нет информации в коридорах! стендов нет |
| пришлось очень долго ждать |
| Недостатки комфортности условий | грязно в помещениях |
| холодно было в помещении |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Нет человека который бы помогал бы инвалиду ориентироваться в помещении |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | сотрудники хамы |
| хамы |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | вели себя грубо |
| сотрудники не помогают |
| Недостатки навигации внутри организации | не удобно |
| нет ни каких табличек и указателей |
| Недостатки графика работы организации | мне этот график работы не удобен |
| не удобен график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохие условия |
| услуги оказались поздно, долго ждал |
| Предложения: | нужно поменять руководство |
| нужно уволить сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствует:;

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

2.. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

3. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Сведения о видах предоставляемых услуг;

6. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

7. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

8. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

9. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

10. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

12. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

13. План по улучшению качества работы организации;

14. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

15. раздела «Часто задаваемые вопросы»;

16. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

17. иного дистанционного способа взаимодействия

18. наличие сменных кресел-колясок;

19. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

20 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

21. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 15. Муниципальное автономное учреждение дом культуры "Металлург"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 15,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 92,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 97,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,3 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 88,5 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,3 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 68,9 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 84,7 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 88,5 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 88,5 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 90,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 88,5 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 88,5 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 92,0 |
|  | **Общий показатель** | **91,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг –88%, не удовлетворённых – 12%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 88,5% |
| Нет | 11,5% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 48,1% |
| Скорее, удовлетворён | 51,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 88,5% |
| Нет | 11,5% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 37,0% |
| Скорее, удовлетворён | 63,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 49,2% |
| Хорошо | 39,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 42,6% |
| Хорошо | 45,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 60,7% |
| Нет | 39,3% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 9,8% |
| Хорошо | 39,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 39,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 29,5% |
| Хорошо | 59,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 41,0% |
| Хорошо | 47,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 78,7% |
| Нет | 21,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 37,5% |
| Хорошо | 62,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 88,5% |
| Скорее, готов | 11,5% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 49,2% |
| Удобно | 39,3% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 41,0% |
| Хорошо | 47,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 32,8% |
| Скорее, удовлетворён | 55,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 11,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,7% |
| Женский | 39,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 32,0% |
| 30-39 лет | 26,0% |
| 40-49 лет | 16,0% |
| 50-59 лет | 14,0% |
| 60 лет и старше | 12,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длинные очереди |
| Недостатки комфортности условий | тараканы ползали по полу |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | нет лифтов для инвалидных колясок |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | на входе стоят люди и не помогают |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | злые лица |
| Недостатки навигации внутри организации | я запутался в коридорах. нет навигации |
| Недостатки графика работы организации | неудобно |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо мне оказали услуги |
| Предложения: | нужно делать ремонт в помещениях  лестницы оборудовать лифтом для колясок |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствует:

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

3. План по улучшению качества работы организации;

4.. наличие сменных кресел-колясок;

5. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

7. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры г. Гая

#### 16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 16,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 87,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 96,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 88,3 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 76,7 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 88,3 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 62,5 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 76,8 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 76,7 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 76,7 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 81,3 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 76,7 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 76,7 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 83,7 |
|  | **Общий показатель** | **85,3** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 77%, не удовлетворённых – 23%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 76,7% |
| Нет | 23,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 52,2% |
| Скорее, удовлетворён | 47,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 76,7% |
| Нет | 23,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 60,9% |
| Скорее, удовлетворён | 39,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 36,7% |
| Хорошо | 40,0% |
| Плохо | 11,7% |
| Очень плохо | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 10,0% |
| Хорошо | 66,7% |
| Плохо | 11,7% |
| Очень плохо | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 71,7% |
| Нет | 28,3% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 18,3% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 11,7% |
| Очень плохо | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 28,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 28,3% |
| Хорошо | 48,3% |
| Плохо | 11,7% |
| Очень плохо | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 56,7% |
| Плохо | 11,7% |
| Очень плохо | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 76,7% |
| Нет | 23,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 76,7% |
| Скорее, готов | 23,3% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 30,0% |
| Удобно | 46,7% |
| Не удобно | 11,7% |
| Очень не удобно | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 10,0% |
| Хорошо | 66,7% |
| Плохо | 11,7% |
| Очень плохо | 11,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 10,0% |
| Скорее, удовлетворён | 66,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 23,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 51,7% |
| Женский | 48,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 50,0% |
| 30-39 лет | 14,0% |
| 40-49 лет | 24,0% |
| 50-59 лет | 0,0% |
| 60 лет и старше | 12,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | ждать пришлось долго сотрудника |
| очереди |
| Недостатки комфортности условий | плохой запах |
| жарко было |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | инвалидам тяжело в их помещении |
| помещение не оборудовано для мало мобильных людей |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | люди которые стоят на входе совершено не помогают посетителям |
| не поздоровались |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | нагрубили |
| разговаривали по хамски |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудился |
| табличек и стрелок нет |
| Недостатки графика работы организации | мне не удобен график |
| не удобный график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо оказали |
| услуги оказали не в полном объеме |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Схема размещения организации культуры, схема проезда.;

3. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

4. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

5. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

6. План по улучшению качества работы организации;

7. раздела «Часто задаваемые вопросы»

8. наличие сменных кресел-колясок;

9. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

10. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

11. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

12. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайский историко-краеведческий музей"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 60,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 30,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 94,9 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 65,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,4 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,8 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,4 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 73,1 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 79,9 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,8 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,8 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 90,8 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 86,2 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,2 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 87,5 |
|  | **Общий показатель** | **84,1** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 82%, не удовлетворённых – 9%, затруднившихся ответить - 9%**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,8% |
| Нет | 9,2% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 62,7% |
| Скорее, удовлетворён | 27,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 10,2% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,8% |
| Нет | 9,2% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 62,7% |
| Скорее, удовлетворён | 37,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 60,0% |
| Хорошо | 30,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 46,2% |
| Хорошо | 44,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 40,0% |
| Нет | 60,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 27,7% |
| Хорошо | 18,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 53,8% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 70,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 47,7% |
| Хорошо | 43,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,8% |
| Нет | 9,2% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 83,1% |
| Хорошо | 16,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 81,5% |
| Скорее, готов | 9,2% |
| Скорее, не готов | 9,2% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 33,8% |
| Удобно | 47,7% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 9,2% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 33,8% |
| Хорошо | 47,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 9,2% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 47,7% |
| Скорее, удовлетворён | 33,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 9,2% |
| Затрудняюсь ответить | 9,2% |
| Ваш пол | Мужской | 73,8% |
| Женский | 26,2% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 28,0% |
| 30-39 лет | 28,0% |
| 40-49 лет | 16,0% |
| 50-59 лет | 16,0% |
| 60 лет и старше | 12,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки информации на стендах внутри организации: | не понравилось |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | я целый час просидела в коридоре пока пришел сотрудник |
| Недостатки комфортности условий | в помещении было холодно и пахло сыростью |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | мне нагрубили |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | мне не оказали услугу в полном объеме |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудилась |
| Недостатки графика работы организации | не удобен график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | не понравилось как оказывали услуги |
| Предложения: | нужно сотрудникам поменять сове отношение к посетителям |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

3. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Адрес электронной почты;

6. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

7. Сведения о видах предоставляемых услуг;

8. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

9. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

11. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13. Информация о планируемых мероприятиях;

14. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

15. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

16. План по улучшению качества работы организации;

17. Электронной почты**;**

18. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

19. Раздел «часто задаваемые вопросы»;

20. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

21. Иного дистанционного способа взаимодействия

22. Наличие сменных кресел-колясок;

23. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

24. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля;

25. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

26. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 18. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайская централизованная библиотечная система"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 60,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 30,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 67,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 88,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 83,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88,9 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 88,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 88,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 90,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 88,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 88,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 91,6 |
|  | **Общий показатель** | **86,4** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 88%, не удовлетворённых – 12%**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 34,1% |
| Скорее, удовлетворён | 65,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 45,5% |
| Скорее, удовлетворён | 54,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 40,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 65,9% |
| Хорошо | 34,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 88,0% |
| Скорее, готов | 12,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 30,0% |
| Удобно | 58,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 30,0% |
| Скорее, удовлетворён | 58,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 68,0% |
| Женский | 32,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 28,0% |
| 30-39 лет | 26,0% |
| 40-49 лет | 20,0% |
| 50-59 лет | 16,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго пришлось ждать сотрудника |
| Недостатки комфортности условий | воняло |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | нету условий для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | грубили |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | у них такой вид что я пришел денег просить в долг |
| Недостатки навигации внутри организации | нету табличек |
| Недостатки графика работы организации | не удобен график работы |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | услуги оказывают плохо и долго |
| Предложения: | нужно поменять руководство |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Почтовый адрес организации культуры;

3. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Адрес электронной почты;

6. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

7. Сведения о видах предоставляемых услуг;

8. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

9. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

11. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13. Информация о планируемых мероприятиях;

14. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

15. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

16. План по улучшению качества работы организации;

17. электронной почты;

18. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

19. раздела «Часто задаваемые вопросы»;

20. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

21. иного дистанционного способа взаимодействия

22. наличие сменных кресел-колясок;

23. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

24. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

25. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры г. Сорочинска

#### 19. МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 19,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 67,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 78,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 84,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 83,2 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 88,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 89,4 |
|  | **Общий показатель** | **87,6** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, не удовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 68,9% |
| Скорее, удовлетворён | 31,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 68,0% |
| Нет | 32,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 88,2% |
| Скорее, удовлетворён | 11,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 68,0% |
| Нет | 32,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 32,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 53,3% |
| Хорошо | 46,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 78,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 12,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 48,0% |
| Удобно | 42,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 70,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 28,0% |
| Скорее, удовлетворён | 62,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 42,0% |
| Женский | 58,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 28,0% |
| 30-39 лет | 38,0% |
| 40-49 лет | 20,0% |
| 50-59 лет | 4,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго ждала |
| Недостатки комфортности условий | холодно было |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | не помогли |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | долго решали мой вопрос |
| Недостатки навигации внутри организации | запутаться можно |
| Недостатки графика работы организации | не удобно |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | услуги оказали не в полном объеме |
| Предложения: | нужно поменять сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

4. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

5. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

6. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

7. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

8. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10. Информация о планируемых мероприятиях;

11. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

12. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

13. План по улучшению качества работы организации;

14. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

15. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

16. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

17. Иного дистанционного способа взаимодействия

18. Наличие сменных кресел-колясок;

19. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

20. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

21. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

22. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

23. Наличие сменных кресел-колясок;

24. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

24. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

25. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

26. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);;

27. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 20. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 20,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 70,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 79,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,4 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 80,8 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,4 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 70,2 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 73,1 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 80,8 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80,8 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 84,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 76,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 76,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 83,2 |
|  | **Общий показатель** | **82,0** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 81%, не удовлетворённых – 19%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 80,8% |
| Нет | 19,2% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 61,9% |
| Скорее, удовлетворён | 38,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 59,6% |
| Нет | 40,4% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 64,5% |
| Скорее, удовлетворён | 35,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 38,5% |
| Хорошо | 42,3% |
| Плохо | 9,6% |
| Очень плохо | 9,6% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 38,5% |
| Хорошо | 42,3% |
| Плохо | 9,6% |
| Очень плохо | 9,6% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 38,5% |
| Нет | 61,5% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,5% |
| Хорошо | 11,5% |
| Плохо | 9,6% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 40,4% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 38,5% |
| Хорошо | 42,3% |
| Плохо | 9,6% |
| Очень плохо | 9,6% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 38,5% |
| Хорошо | 42,3% |
| Плохо | 9,6% |
| Очень плохо | 9,6% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 71,2% |
| Нет | 28,8% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 70,3% |
| Хорошо | 29,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,8% |
| Скорее, готов | 19,2% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 50,0% |
| Удобно | 21,2% |
| Не удобно | 9,6% |
| Очень не удобно | 9,6% |
| Затрудняюсь ответить | 9,6% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 48,1% |
| Хорошо | 23,1% |
| Плохо | 9,6% |
| Очень плохо | 9,6% |
| Затрудняюсь ответить | 9,6% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 38,5% |
| Скорее, удовлетворён | 32,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 19,2% |
| Затрудняюсь ответить | 9,6% |
| Ваш пол | Мужской | 57,7% |
| Женский | 42,3% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 26,9% |
| 30-39 лет | 11,5% |
| 40-49 лет | 32,7% |
| 50-59 лет | 9,6% |
| 60 лет и старше | 19,2% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго ждал |
| плохо оказали |
| Недостатки комфортности условий | жарко было |
| не понравилось |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | отсутствуют лифты, другие условия для колясочников |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | их вообще не было |
| не вежливые |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | грубили и вели себя по хамски |
| не культурные |
| Недостатки навигации внутри организации | навигация неудобная можно заблудиться |
| нет указателей |
| Недостатки графика работы организации | график не удобен |
| график плохой |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | не довольна |
| оказали плохо услуги |
| Предложения: | уделять внимание посетителям  сотрудникам вести себя более доброжелательно |
| пересмотреть политику руководства |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Сведения о видах предоставляемых услуг;

4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

8. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9. Информация о планируемых мероприятиях;

10. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

11. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

12. План по улучшению качества работы организации;

13. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

14. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

15. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

16. Иного дистанционного способа взаимодействия

17. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

18. Наличие сменных кресел-колясок;

19. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

20. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

21. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

22. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

23. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 67,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 30,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 69,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,8 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 89,6 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,8 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 20,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 78,1 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 69,4 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 89,6 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 89,6 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 91,7 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 83,3 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 84,4 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 88,9 |
|  | **Общий показатель** | **82,8** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 79%, не удовлетворённых – 21%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 89,6% |
| Нет | 10,4% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 39,5% |
| Скорее, удовлетворён | 60,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 56,3% |
| Нет | 43,8% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 81,5% |
| Скорее, удовлетворён | 18,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 35,4% |
| Хорошо | 54,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 37,5% |
| Хорошо | 52,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 47,9% |
| Нет | 52,1% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 27,1% |
| Хорошо | 29,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 43,8% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 56,3% |
| Хорошо | 33,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 6,3% |
| Хорошо | 83,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 68,8% |
| Нет | 31,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 84,8% |
| Хорошо | 15,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 89,6% |
| Скорее, готов | 10,4% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 39,6% |
| Удобно | 37,5% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 12,5% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 16,7% |
| Хорошо | 60,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 12,5% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 16,7% |
| Скорее, удовлетворён | 62,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,4% |
| Затрудняюсь ответить | 10,4% |
| Ваш пол | Мужской | 37,5% |
| Женский | 62,5% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 25,0% |
| 30-39 лет | 27,1% |
| 40-49 лет | 27,1% |
| 50-59 лет | 8,3% |
| 60 лет и старше | 12,5% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго ждала |
| Недостатки комфортности условий | было холодно |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | сотрудники были недоброжелательны |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | сотрудники хамят |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудилась пока нашла нужный этаж и кабинет, туалет |
| Недостатки графика работы организации | не удобно |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оказали услуги не в полном объеме сославшись на отсутствие необходимых условий для оказания мне услуг |
| Предложения: | нужно уволить некоторых сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

3. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Сведения о видах предоставляемых услуг;

6. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

7. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

8. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

9. Информация о планируемых мероприятиях;

10. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

11. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

12. План по улучшению качества работы организации;

13. Электронной почты;

14. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

15. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

16. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

17. Иного дистанционного способа взаимодействия

18. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

19. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

20. Наличие сменных кресел-колясок;

21. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

22. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

23. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

24. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

25. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Александровского района

#### 22. Муниципальное автономное учреждение Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 90,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 97,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 89,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 78,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 89,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 78,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 75,4 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 73,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 73,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 78,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 75,5 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 78,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 84,1 |
|  | **Общий показатель** | **84,8** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 78%, не удовлетворённых – 22%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 15,4% |
| Скорее, удовлетворён | 84,6% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 53,8% |
| Скорее, удовлетворён | 46,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 32,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 68,0% |
| Нет | 32,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 40,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 20,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 70,0% |
| Нет | 30,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 54,3% |
| Хорошо | 45,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 78,0% |
| Скорее, готов | 22,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 20,0% |
| Удобно | 58,0% |
| Не удобно | 12,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 20,0% |
| Скорее, удовлетворён | 58,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 22,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 58,0% |
| Женский | 42,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 22,0% |
| 30-39 лет | 30,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 8,0% |
| 60 лет и старше | 18,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго ждала сотрудников |
| очереди |
| Недостатки комфортности условий | было не комфортно |
| условия плохие |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | я не видела в помещениях ничего что бы помогло инвалидам |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | доброжелательности не было |
| не было советов на входе куда идти и т д |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | не было улыбок на лице и плохой той разговора |
| равнодушное отношение |
| Недостатки навигации внутри организации | можно заблудиться |
| нету табличек и сторелок |
| Недостатки графика работы организации | график не удобен |
| не удобно |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо оказали услуги |
| ужасно оказали услуги |
| Предложения: | менять концепцию предоставления услуг |
| нужно набрать молодой коллектив |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

5. Раздела «Часто задаваемые вопросы»

6. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

7. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

8. Наличие сменных кресел-колясок;

9. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

10. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

11. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 72,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 90,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 88,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 88,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 67,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 78,1 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 82,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 82,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 85,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 88,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 84,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 89,6 |
|  | **Общий показатель** | **87,2** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 84%, неудовлетворённых – 16%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 20,5% |
| Скорее, удовлетворён | 79,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 20,5% |
| Скорее, удовлетворён | 79,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 8,0% |
| Хорошо | 80,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 46,0% |
| Нет | 54,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 8,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 42,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 8,0% |
| Хорошо | 68,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 12,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 56,8% |
| Хорошо | 43,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 88,0% |
| Скорее, готов | 12,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 40,0% |
| Удобно | 48,0% |
| Не удобно | 12,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 8,0% |
| Хорошо | 80,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 8,0% |
| Скорее, удовлетворён | 76,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,0% |
| Женский | 40,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 20,0% |
| 30-39 лет | 28,0% |
| 40-49 лет | 30,0% |
| 50-59 лет | 14,0% |
| 60 лет и старше | 8,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долгое ожидание сотрудника |
| Недостатки комфортности условий | о помещении низкая температура |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | отсутствуют приспособления для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | не было улыбок и т д |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | хамы |
| Недостатки навигации внутри организации | нет указателей |
| Недостатки графика работы организации | плохой график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | долго оказывают услуги |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Режим, график работы организации культуры;

4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

8. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9. Информация о планируемых мероприятиях;

10. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

11. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

12. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

13. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

14. Иного дистанционного способа взаимодействия

15. Наличие сменных кресел-колясок;

16. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

17. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

18. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

19. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

20. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 24. Муниципальное автономное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 24,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 62,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 76,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 93,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 86,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 93,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 86,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 83,8 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 70,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 86,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 90,2 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 80,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 92,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 86,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 87,8 |
|  | **Общий показатель** | **84,4** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 82%, неудовлетворённых- 10%, 8% затруднились ответить.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 39,0% |
| Скорее, удовлетворён | 61,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 100,0% |
| Скорее, удовлетворён | 0,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 58,0% |
| Хорошо | 24,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 16,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 51,2% |
| Хорошо | 39,0% |
| Плохо | 9,8% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 82,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 8,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 58,0% |
| Удобно | 24,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 46,0% |
| Хорошо | 36,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 58,0% |
| Скорее, удовлетворён | 24,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Ваш пол | Мужской | 52,0% |
| Женский | 48,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 26,0% |
| 30-39 лет | 16,0% |
| 40-49 лет | 16,0% |
| 50-59 лет | 18,0% |
| 60 лет и старше | 24,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | очень долго ждала |
| Недостатки комфортности условий | холодно и сыро было в помещениях |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | невозможно инвалидам продвигаться по этажам, так как отсутствуют подъемники |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | вообще нет улыбок |
| не устроило |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | с таким лицом обслужили меня будто я пришла к ним домой |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности при дистанционных способах взаимодействия | не устроило |
| Недостатки навигации внутри организации | табличек нет и указателей тоже |
| Недостатки графика работы организации | график плохой |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | не довольна качеством услуг |
| Предложения: | пересмотреть политику руководства организацией |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Сокращенное наименование организации культуры;

2. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

4. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

5. Режим, график работы организации культуры;

6. Сведения о видах предоставляемых услуг;

7. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

8. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

10. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

11. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

12. Информация о планируемых мероприятиях;

13. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

14. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

15. План по улучшению качества работы организации;

16. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

17. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

18. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

19. Иного дистанционного способа взаимодействия

20. Наличие сменных кресел-колясок;

22. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

23. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

24. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

25. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

26. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района»

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 25,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 100,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 100,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 92,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 84,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 92,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 85,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 89,5 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 84,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 84,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 87,2 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 92,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 84,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 84,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,4 |
|  | **Общий показатель** | **91,0** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 12%, 8% - затруднились ответить.**

Результаты количественного опроса получателей услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 68,0% |
| Нет | 32,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 55,9% |
| Скорее, удовлетворён | 44,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 32,5% |
| Скорее, удовлетворён | 67,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 70,0% |
| Нет | 30,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 22,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 30,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 16,0% |
| Хорошо | 64,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 75,0% |
| Хорошо | 25,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,0% |
| Скорее, готов | 12,0% |
| Скорее, не готов | 8,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 40,0% |
| Удобно | 40,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 8,0% |
| Хорошо | 72,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 8,0% |
| Скорее, удовлетворён | 72,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,0% |
| Женский | 40,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 18,0% |
| 30-39 лет | 20,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 10,0% |
| 60 лет и старше | 30,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго ждал |
| Недостатки комфортности условий | плохие условия |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | злые лица на входе |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | обслуживали с недовольным видом |
| Недостатки навигации внутри организации | плохая навигация, легко заблудиться |
| Недостатки графика работы организации | график работы не устроил |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохие условия оказания услуг |
| Предложения: | пересмотреть политику руководства организацией |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Раздел «Часто задаваемые вопросы»

2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

5. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

6. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Асекеевского района

#### 26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 77,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 81,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 96,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 92,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 96,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 90,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 79,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 92,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 92,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 93,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 92,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 92,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 94,4 |
|  | **Общий показатель** | **88,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 92%, неудовлетворённых – 8%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 50,0% |
| Скорее, удовлетворён | 50,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 76,1% |
| Скорее, удовлетворён | 23,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 56,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 64,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 64,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 30,4% |
| Хорошо | 69,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 92,0% |
| Скорее, готов | 8,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 36,0% |
| Удобно | 56,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 56,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 28,0% |
| Скорее, удовлетворён | 64,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 50,0% |
| Женский | 50,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 20,0% |
| 30-39 лет | 6,0% |
| 40-49 лет | 30,0% |
| 50-59 лет | 22,0% |
| 60 лет и старше | 22,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долгое ожидание |
| Недостатки комфортности условий | жарко в кабинетах и коридорах |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | сотрудники не вежливы |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | недоброжелательность |
| Недостатки навигации внутри организации | информации нет в коридорах |
| Недостатки графика работы организации | плохой график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо все прошло |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

2. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

3. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

4. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

5. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

6. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

7. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

9. План по улучшению качества работы организации;

10. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

11. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

12. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

13. Иного дистанционного способа взаимодействия

14. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

15. Наличие сменных кресел-колясок;

16. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

17. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

18. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

19. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

20. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 27. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 60,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 30,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 67,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 91,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 82,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 91,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 81,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 82,3 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 82,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 82,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 85,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 82,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 82,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 87,4 |
|  | **Общий показатель** | **82,7** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 82%, неудовлетворённых – 18%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 65,9% |
| Скорее, удовлетворён | 34,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 75,6% |
| Скорее, удовлетворён | 24,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 60,0% |
| Хорошо | 22,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 54,0% |
| Хорошо | 28,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 22,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 32,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 54,0% |
| Хорошо | 28,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 87,8% |
| Хорошо | 12,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 82,0% |
| Скорее, готов | 18,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 50,0% |
| Удобно | 32,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 18,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 20,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 18,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 42,0% |
| Скорее, удовлетворён | 40,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 18,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 70,0% |
| Женский | 30,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 26,0% |
| 30-39 лет | 10,0% |
| 40-49 лет | 26,0% |
| 50-59 лет | 20,0% |
| 60 лет и старше | 18,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | время много ушло на то что бы дождаться сотрудников |
| длительное ожидание |
| Недостатки комфортности условий | комфорта нет |
| условий нет вообще |
| Недостатки комфортности условий | комфорта нет |
| условий нет вообще |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | условий для инвалидов нет вообще |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | не вежливые |
| ужасные лица и слова от этих лиц на входе |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | недоброжелательность |
| обслужили плохо |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудиться можно |
| нет знаков в коридорах и табличек |
| Недостатки графика работы организации | график не утраивает |
| график ужасный |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оцениваю как плохо |
| плохое качество услуг |
| Предложения: | менять помещение |
| пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

2. Почтовый адрес организации культуры;

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Адрес электронной почты;

6. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

7. Сведения о видах предоставляемых услуг;

8. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

9. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

11. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13. Информация о планируемых мероприятиях;

14. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

15. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

16. План по улучшению качества работы организации;

17. Электронной почты;

18. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

19. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

20. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

21. Иного дистанционного способа взаимодействия

22. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

23. Наличие сменных кресел-колясок;

24. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

25. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

26. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Беляевсого района

#### 28. Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 90,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 95,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 93,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 86,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 93,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 93,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 91,9 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 86,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 86,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 88,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 86,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 90,2 |
|  | **Общий показатель** | **91,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 86%, неудовлетворённых – 14%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 55,8% |
| Скорее, удовлетворён | 44,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 67,4% |
| Скорее, удовлетворён | 32,6% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 68,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 60,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 60,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 14,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 14,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 60,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 81,4% |
| Хорошо | 18,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 86,0% |
| Скорее, готов | 14,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 60,0% |
| Удобно | 26,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 44,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 50,0% |
| Скорее, удовлетворён | 36,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,0% |
| Женский | 40,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 32,0% |
| 30-39 лет | 20,0% |
| 40-49 лет | 16,0% |
| 50-59 лет | 6,0% |
| 60 лет и старше | 26,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание сотрудника |
| Недостатки комфортности условий | нет нормальный условий, пауки |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | на входе никого не было |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | обслужили с безразличным лицом |
| Недостатки навигации внутри организации | информации не было |
| Недостатки графика работы организации | неудобный график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохие условия оказания услуг |
| Предложения: | нужно переехать в другое помещение |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

2. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы;

3. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

4. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

5. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

**6.** Наличие сменных кресел-колясок;

7. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

8. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

9. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

10. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 29. Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевская централизованная клубная система"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 90,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 97,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 84,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 77,2 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **90,8** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 46,7% |
| Скорее, удовлетворён | 53,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 53,3% |
| Скорее, удовлетворён | 46,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 8,0% |
| Хорошо | 82,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 18,0% |
| Хорошо | 60,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 60,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 22,0% |
| Хорошо | 68,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 44,4% |
| Хорошо | 55,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 18,0% |
| Удобно | 72,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 10,0% |
| Хорошо | 80,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 30,0% |
| Скорее, удовлетворён | 60,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 42,0% |
| Женский | 58,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 16,0% |
| 30-39 лет | 22,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 28,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | пришлось долго ждать |
| Недостатки комфортности условий | некомфортно |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | условий для инвалидов не предусмотрены |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | не было вежливости |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | сотрудники грубые |
| Недостатки навигации внутри организации | нет табличек и надписей |
| Недостатки графика работы организации | плохой график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | услуги оказали плохо |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации. Отсутствуют:

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

2. Режим, график работы организации культуры

3. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

4. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

5. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

6. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

7. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

**8.** Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

9. Наличие сменных кресел-колясок;

10. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

11. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

12. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

13. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

14. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации

#### 30. Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевский районный историко-краеведческий музей"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 90,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 85,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **92,7** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 46,7% |
| Скорее, удовлетворён | 53,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 62,2% |
| Скорее, удовлетворён | 37,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 68,0% |
| Нет | 32,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 62,0% |
| Хорошо | 28,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 86,7% |
| Хорошо | 13,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 60,0% |
| Удобно | 30,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 42,0% |
| Скорее, удовлетворён | 48,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 38,0% |
| Женский | 62,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 20,0% |
| 30-39 лет | 10,0% |
| 40-49 лет | 26,0% |
| 50-59 лет | 18,0% |
| 60 лет и старше | 26,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго ждать |
| Недостатки комфортности условий | условий нет |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | вежливости нет |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | нагрубили сотрудники |
| Недостатки навигации внутри организации | табличек нет |
| Недостатки графика работы организации | график не удобный |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | услуги оказывают плохо |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |
| поменять помещение |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 31. Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевский районный дом культуры"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 93,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 86,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 93,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 83,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 76,9 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 86,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 86,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 88,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 86,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 90,2 |
|  | **Общий показатель** | **89,5** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 86%, неудовлетворённых – 14%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 16,3% |
| Скорее, удовлетворён | 83,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 39,5% |
| Скорее, удовлетворён | 60,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 34,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 14,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 26,0% |
| Хорошо | 60,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 6,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 55,8% |
| Хорошо | 44,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 86,0% |
| Скорее, готов | 14,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 42,0% |
| Удобно | 44,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 24,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 44,0% |
| Скорее, удовлетворён | 42,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 66,0% |
| Женский | 34,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 30,0% |
| 30-39 лет | 18,0% |
| 40-49 лет | 18,0% |
| 50-59 лет | 18,0% |
| 60 лет и старше | 16,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | пришлось ждать приема |
| Недостатки комфортности условий | условий для нормального нахождения в помещении нет |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | нет доступности |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | грубияны |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | сотрудники не очень вежливы |
| Недостатки навигации внутри организации | трудно орентироватся |
| Недостатки графика работы организации | график не устраивает |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оказали услуги плохо |
| Предложения: | нужно менять уровень обслуживания |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

2. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

3. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

4. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

5. Наличие сменных кресел-колясок;;

6. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

7. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

8. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

9. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

10. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Грачевского района

#### 32. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система Грачевского района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 62,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 76,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 95,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 92,5 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **89,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 66,7% |
| Скорее, удовлетворён | 33,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 91,1% |
| Скорее, удовлетворён | 8,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 82,0% |
| Хорошо | 8,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 62,0% |
| Хорошо | 28,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 72,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 64,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 88,9% |
| Хорошо | 11,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 82,0% |
| Удобно | 8,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 44,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 44,0% |
| Скорее, удовлетворён | 46,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 62,0% |
| Женский | 38,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 18,0% |
| 30-39 лет | 18,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 30,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание когда обслужат |
| Недостатки комфортности условий | условий ни каких нет |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | нет вежливости и доброжелательности |
| Недостатки навигации внутри организации | указателей нет |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | не устроило |
| Предложения: | повесить указатели, разговаривать с посетителями вежливо |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Режим, график работы организации культуры;

4. Контактные телефоны;

5. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

6. Сведения о видах предоставляемых услуг;

7. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

8. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

10. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

11. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

12. Информация о планируемых мероприятиях;

13. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

14. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

15. План по улучшению качества работы организации

16. Наличие сменных кресел-колясок;

17. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

18. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

19. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 33. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Народный музей Грачевского района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 62,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 76,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 80,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 75,5 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 74,6 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 80,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 84,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 80,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 80,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,0 |
|  | **Общий показатель** | **82,3** |

Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 20%.

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 79,5% |
| Скорее, удовлетворён | 20,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 81,8% |
| Скорее, удовлетворён | 18,2% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 56,4% |
| Хорошо | 23,6% |
| Плохо | 9,1% |
| Очень плохо | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 47,3% |
| Хорошо | 32,7% |
| Плохо | 9,1% |
| Очень плохо | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 90,9% |
| Нет | 9,1% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 43,6% |
| Хорошо | 27,3% |
| Плохо | 9,1% |
| Очень плохо | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 9,1% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 54,5% |
| Хорошо | 25,5% |
| Плохо | 9,1% |
| Очень плохо | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 27,3% |
| Хорошо | 52,7% |
| Плохо | 9,1% |
| Очень плохо | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 79,5% |
| Хорошо | 20,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,0% |
| Скорее, готов | 20,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 63,6% |
| Удобно | 16,4% |
| Не удобно | 9,1% |
| Очень не удобно | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 34,5% |
| Хорошо | 45,5% |
| Плохо | 9,1% |
| Очень плохо | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 23,6% |
| Скорее, удовлетворён | 56,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 9,1% |
| Полностью не удовлетворён | 10,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 54,5% |
| Женский | 45,5% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 16,4% |
| 30-39 лет | 23,6% |
| 40-49 лет | 30,9% |
| 50-59 лет | 20,0% |
| 60 лет и старше | 9,1% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки комфортности условий | некомфортно |
| толпы людей |
| нет условий |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | инвалидам не созданы условия нахождения в центре |
| нет приспособлений для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | сотрудники грубили |
| не помогли |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | беседу со мной вели очень надменно |
| сотрудники хамят |
| Недостатки навигации внутри организации | навигации нет нормальной |
| табличек и указателей не нашла |
| Недостатки графика работы организации | график не совпадает с моим |
| меня не устраивает график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | услуги оказали плохо, долго и несвоевременно |
| я не доволен |
| Предложения: | поменять специфику оказания услуг |
| поменять состав работников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Режим, график работы организации культуры;

4. Контактные телефоны;

5. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

6. Сведения о видах предоставляемых услуг;

7. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

8. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

10. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

11. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

12. Информация о планируемых мероприятиях;

13. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

14. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

15. План по улучшению качества работы организации;

16. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

17. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

18. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

19. Иного дистанционного способа взаимодействия

20. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

21. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

22. Наличие сменных кресел-колясок;

23. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

24. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

25. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 34. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 62,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 76,8 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 84,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 83,2 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **88,0** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг –90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 28,9% |
| Скорее, удовлетворён | 71,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 28,9% |
| Скорее, удовлетворён | 71,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 26,0% |
| Хорошо | 64,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 68,0% |
| Нет | 32,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 32,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 32,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 60,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 64,4% |
| Хорошо | 35,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 36,0% |
| Удобно | 54,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 0,0% |
| Хорошо | 90,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 12,0% |
| Скорее, удовлетворён | 78,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 78,0% |
| Женский | 22,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 20,0% |
| 30-39 лет | 20,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 18,0% |
| 60 лет и старше | 20,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | у них вообще не было когда я пришла к ним |
| Недостатки комфортности условий | было холодно и мерзко |
| Недостатки комфортности условий | было холодно и мерзко |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | они там все ленивые |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | бессердечные |
| Недостатки навигации внутри организации | нельзя ничего найти |
| Недостатки графика работы организации | график не удобный |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | услуги мне не оказали |
| Предложения: | уволить всех |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Режим, график работы организации культуры;

4. Контактные телефоны;

5. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).;

6. Сведения о видах предоставляемых услуг;

7. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

8. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

9. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

10. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

11. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

12. Информация о планируемых мероприятиях;

13. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

14. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

15. План по улучшению качества работы организации

16. Наличие сменных кресел-колясок;

17. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

18. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

19. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

20. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Домбаровского района

#### 35. Муниципальное межпоселенческое бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Домбаровского района

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 65,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 77,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 93,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 86,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 93,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 20,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 81,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 70,3 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 86,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 86,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 88,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 86,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 90,2 |
|  | **Общий показатель** | **84,0** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 86%, неудовлетворённых – 14%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 60,5% |
| Скорее, удовлетворён | 39,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 76,7% |
| Скорее, удовлетворён | 23,3% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 66,0% |
| Хорошо | 20,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 6,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 56,0% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 6,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 34,0% |
| Плохо | 14,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 34,0% |
| Плохо | 6,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 66,0% |
| Хорошо | 20,0% |
| Плохо | 6,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 86,0% |
| Нет | 14,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 60,5% |
| Хорошо | 39,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 86,0% |
| Скорее, готов | 14,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 52,0% |
| Удобно | 34,0% |
| Не удобно | 6,0% |
| Очень не удобно | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 56,0% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 6,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 66,0% |
| Скорее, удовлетворён | 20,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 6,0% |
| Полностью не удовлетворён | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,0% |
| Женский | 40,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 38,0% |
| 30-39 лет | 10,0% |
| 40-49 лет | 18,0% |
| 50-59 лет | 8,0% |
| 60 лет и старше | 26,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | очереди |
| пришлось ждать в очереди |
| Недостатки комфортности условий | было очень душно и жарко |
| нет нормальных условий |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов не т приспособлений для комфортного их нахождения в помещениях |
| я не увидел устройств для пребывания инвалидов в этом помещении |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | злые |
| не было доброжелательности |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | вежливости не было |
| самовлюбленные |
| Недостатки навигации внутри организации | плохая навигация, легко заблудиться |
| плохой |
| Недостатки графика работы организации | не устраивает меня график |
| плохой график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо оказали услуги |
| услуги мне не оказали |
| Предложения: | нужно омолодить коллектив |
| поменять помещение, пересмотреть политику руководства и кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Режим, график работы организации культуры;

4. Контактные телефоны;

5. Сведения о видах предоставляемых услуг;

6. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

7. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

8. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

9. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

10. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11. Информация о планируемых мероприятиях;

12. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

13. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

14. План по улучшению качества работы организации

15. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

16. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

17. Наличие сменных кресел-колясок;

18. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

19. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

20. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

21. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 36. Муниципальное межпоселенческое бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 88,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 76,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 88,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 77,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 87,1 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 76,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 76,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 80,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 76,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 76,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 83,2 |
|  | **Общий показатель** | **87,5** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 76%, неудовлетворённых – 24%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 76,0% |
| Нет | 24,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 47,4% |
| Скорее, удовлетворён | 52,6% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 76,0% |
| Нет | 24,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 76,3% |
| Скорее, удовлетворён | 23,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 58,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 26,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 18,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 36,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 76,0% |
| Нет | 24,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 76,0% |
| Скорее, готов | 24,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 48,0% |
| Удобно | 28,0% |
| Не удобно | 10,0% |
| Очень не удобно | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 18,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 28,0% |
| Скорее, удовлетворён | 48,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 24,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 82,0% |
| Женский | 18,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 24,0% |
| 30-39 лет | 10,0% |
| 40-49 лет | 24,0% |
| 50-59 лет | 16,0% |
| 60 лет и старше | 26,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки информации на стендах внутри организации: |  |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание сотрудников |
| очереди |
| Недостатки комфортности условий | комфорта нет |
| холодно в коридорах и кабинетах |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | инвалид не сможет там находится |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | нервные они |
| несобранные |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | они не стресоустойчивые |
| у них халатное отношение к работе и к посетителям |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудиться можно |
| ужасно в коридорах |
| Недостатки графика работы организации | не удобно. мне пришлось отпрашиваться с работы |
| у них график работы как и у меня. то есть я не успеваю после работы к ним |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оказали плохо услуги |
| плохо оказали |
| Предложения: | нужно менять график работы, отношение к работе и людям |
| нужно менять кадры |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

2. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

3. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

4. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

5. Наличие сменных кресел-колясок;

6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

9. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Матвеевского района

#### 37. Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Народный музей"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 80,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 82,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 80,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 80,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 76,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 80,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 84,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 80,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 80,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,0 |
|  | **Общий показатель** | **83,6** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 20%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 85,0% |
| Скорее, удовлетворён | 15,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 87,5% |
| Скорее, удовлетворён | 12,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 58,0% |
| Хорошо | 22,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 58,0% |
| Хорошо | 22,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 100,0% |
| Хорошо | 0,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,0% |
| Скорее, готов | 20,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 68,0% |
| Удобно | 12,0% |
| Не удобно | 10,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 48,0% |
| Скорее, удовлетворён | 32,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 90,0% |
| Женский | 10,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 18,0% |
| 30-39 лет | 28,0% |
| 40-49 лет | 16,0% |
| 50-59 лет | 16,0% |
| 60 лет и старше | 22,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | очереди и толпы |
| Недостатки комфортности условий | душно |
| жарко |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | инвалиду тяжело будет в помещениях так как нет для инвалидов условий передвижения |
| нет для инвалидов условий нахождения в помещении |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | грубые |
| надменные |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | вспыльчивые |
| нерадивые |
| Недостатки навигации внутри организации | нет указателей |
| плохая навигация, легко заблудиться |
| Недостатки графика работы организации | график совпадает с рабочим |
| график меня не устраивает |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо оказали услуги |
| я не доволен оказанием услуг |
| Предложения: | привлекать молодых сотрудников |
| пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

2. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

3. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

4. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

5. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

7. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

8. План по улучшению качества работы организации;

9. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

10. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

11. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

12. Иного дистанционного способа взаимодействия

13. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

14. Наличие сменных кресел-колясок;

15. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

16. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

17. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

18. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

19. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 38. Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Централизованная клубная система"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 70,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 79,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,8 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 89,7 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,8 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 83,6 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 77,1 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 89,7 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 89,7 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 91,7 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 89,7 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 89,7 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 92,8 |
|  | **Общий показатель** | **87,1** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90% |
| Нет | 10,2% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 66,0% |
| Скорее, удовлетворён | 34,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 89,8% |
| Нет | 10,2% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 66,0% |
| Скорее, удовлетворён | 34,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 57,6% |
| Хорошо | 32,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 47,5% |
| Хорошо | 42,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 88,1% |
| Нет | 11,9% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 47,5% |
| Хорошо | 30,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 11,9% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 47,5% |
| Хорошо | 42,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 47,5% |
| Хорошо | 42,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 89,8% |
| Нет | 10,2% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 77,4% |
| Хорошо | 22,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 81,4% |
| Скорее, готов | 18,6% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 57,6% |
| Удобно | 32,2% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 47,5% |
| Хорошо | 42,4% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 47,5% |
| Скорее, удовлетворён | 42,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,2% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 50,8% |
| Женский | 49,2% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 30,0% |
| 30-39 лет | 14,0% |
| 40-49 лет | 18,0% |
| 50-59 лет | 10,0% |
| 60 лет и старше | 28,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | толпы в коридорах перед кабинетами |
| Недостатки комфортности условий | присесть негде в коридорах |
| Недостатки комфортности условий | присесть негде в коридорах |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | нет устройств для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | невежественные люди на входе стоят |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | бездельники |
| Недостатки навигации внутри организации | информации нет |
| Недостатки графика работы организации | график совпадает с графиком моей работы |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оказали услуги ужасно |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1.Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Сведения о видах предоставляемых услуг;

4. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

5. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

6. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

7. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

8. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9. Информация о планируемых мероприятиях;

10. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

11. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

12. План по улучшению качества работы организации;

13. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

14. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

15. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

16. Иного дистанционного способа взаимодействия

17. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

18. Наличие сменных кресел-колясок;

19. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

20. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

21. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

22. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

23. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

#### 39. Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Централизованная библиотечная система"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 65,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 77,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 90,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 85,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **88,5** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 42,2% |
| Скорее, удовлетворён | 57,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 55,6% |
| Скорее, удовлетворён | 44,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 46,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 56,0% |
| Хорошо | 34,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 46,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 51,1% |
| Хорошо | 48,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 36,0% |
| Удобно | 54,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 40,0% |
| Скорее, удовлетворён | 50,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 40,0% |
| Женский | 60,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 32,0% |
| 30-39 лет | 16,0% |
| 40-49 лет | 30,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | очереди людей в коридорах перед кабинетами |
| Недостатки комфортности условий | душно в помещениях и кабинетах |
| Недостатки комфортности условий | душно в помещениях и кабинетах |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет лифтов которые в коляске |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | разговаривают с посетителями свысока |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | не стремятся помочь |
| Недостатки навигации внутри организации | информации нет |
| Недостатки графика работы организации | график работы плохой |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохо оказали |
| Предложения: | нужно омолодить коллектив новыми кадрами |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

2. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

3. Режим, работы организации культуры график;

4. Контактные телефоны;

5. Сведения о видах предоставляемых услуг;

6. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

7. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

8. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

9. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

10. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11. Информация о планируемых мероприятиях;

12. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

13. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

14. План по улучшению качества работы организации;

15. Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

16. Раздела «Часто задаваемые вопросы»;

17. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

18. Иного дистанционного способа взаимодействия

19. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

20. Наличие сменных кресел-колясок;

21. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

22. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

23. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

24. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

### Муниципальные учреждения культуры Новосергиевского района

#### 40. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 87,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 96,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 92,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 84,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 92,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 79,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 87,7 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 84,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 84,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 87,2 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 84,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 84,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 88,8 |
|  | **Общий показатель** | **90,4** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 84%, неудовлетворённых – 16%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 47,6% |
| Скорее, удовлетворён | 52,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 47,6% |
| Скорее, удовлетворён | 52,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 24,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 35,7% |
| Хорошо | 64,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 84,0% |
| Скорее, готов | 16,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 40,0% |
| Удобно | 44,0% |
| Не удобно | 8,0% |
| Очень не удобно | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 16,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 30,0% |
| Скорее, удовлетворён | 54,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 16,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 58,0% |
| Женский | 42,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 32,0% |
| 30-39 лет | 18,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 20,0% |
| 60 лет и старше | 8,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание сотрудника |
| услуги долго оказывают |
| Недостатки комфортности условий | комфорта нет! |
| низкая температура в помещении в помещениях |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет возможности перемещаться по помещениям |
| нет условий для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | агрессивные люди стоят на входе |
| наглые они |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | бессердечные |
| злые |
| Недостатки навигации внутри организации | заблудиться можно в помещениях |
| не удобно |
| Недостатки графика работы организации | не удобный график |
| плохой график |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | оказали плохо услуги |
| услуги оказали плохо |
| Предложения: | поменять некоторых сотрудников |
| уволить невежливых сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 41. Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 41,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 91,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 82,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 91,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 82,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88,6 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 82,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 82,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 85,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 82,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 82,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 87,4 |
|  | **Общий показатель** | **90,2** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 82%, неудовлетворённых – 18%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 34,1% |
| Скорее, удовлетворён | 65,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 29,3% |
| Скорее, удовлетворён | 70,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 24,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 82,0% |
| Нет | 18,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 29,3% |
| Хорошо | 70,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 82,0% |
| Скорее, готов | 18,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 48,0% |
| Удобно | 34,0% |
| Не удобно | 8,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 48,0% |
| Скорее, удовлетворён | 34,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 8,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 40,0% |
| Женский | 60,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 24,0% |
| 30-39 лет | 24,0% |
| 40-49 лет | 18,0% |
| 50-59 лет | 26,0% |
| 60 лет и старше | 8,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго пришлось ждать сотрудников |
| ждал сотрудника долго |
| Недостатки комфортности условий | даже присесть негде в коридорах |
| холодно и присесть негде |
| Недостатки комфортности условий | даже присесть негде в коридорах |
| холодно и присесть негде |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет условий для нахождения в помещении |
| нет для инвалидов условий в помещениях |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | равнодушно стоят на входе |
| раздражительные люди на входе стоят |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | хладнокровные сотрудники |
| цинично меня встретили |
| Недостатки навигации внутри организации | нет указателей |
| сигнальных табло нет |
| Недостатки графика работы организации | график меня не устраивает |
| у них график работы как и мой график работы |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохой осадок у меня остался на душе после посещения этой организации |
| я с плохим настроением ушла домой |
| Предложения: | по моему мнению нужно омолаживать коллектив |
| уволить таких сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

### Муниципальные учреждения культуры Переволоцкого района

#### 42. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 42,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 77,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 81,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 84,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 77,2 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **87,7** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 68,9% |
| Скорее, удовлетворён | 31,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 42,2% |
| Скорее, удовлетворён | 57,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 46,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 57,8% |
| Хорошо | 42,2% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 28,0% |
| Удобно | 62,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 28,0% |
| Скорее, удовлетворён | 62,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 42,0% |
| Женский | 58,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 24,0% |
| 30-39 лет | 24,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 22,0% |
| 60 лет и старше | 8,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание ссотрудника |
| Недостатки комфортности условий | было жарко, душно и мухи летали |
| Недостатки комфортности условий | было жарко, душно и мухи летали |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет условий нахождения в помещениях |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | Не воспитанные |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | Равнодушные |
| Недостатки навигации внутри организации | сигнальных табличек не было |
| Недостатки графика работы организации | не удобен график работы |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохие условия |
| Предложения: | с сотрудниками провести беседы как вести себя с посетителями |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 43. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 77,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 81,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 89,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 78,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 89,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 78,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 87,4 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 78,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 78,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 82,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 78,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 78,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 84,6 |
|  | **Общий показатель** | **84,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 78%, неудовлетворённых – 22%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 51,3% |
| Скорее, удовлетворён | 48,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 79,5% |
| Скорее, удовлетворён | 20,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 64,1% |
| Хорошо | 35,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 78,0% |
| Скорее, готов | 22,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 52,0% |
| Удобно | 26,0% |
| Не удобно | 10,0% |
| Очень не удобно | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 36,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 60,0% |
| Скорее, удовлетворён | 18,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 22,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 64,0% |
| Женский | 36,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 22,0% |
| 30-39 лет | 24,0% |
| 40-49 лет | 18,0% |
| 50-59 лет | 28,0% |
| 60 лет и старше | 8,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | долго пришлось ждать когда же придет сотрудник |
| очереди были людей |
| Недостатки комфортности условий | было не комфортно - душно и воняло |
| не комфортно - холодно и присесть негде |
| Недостатки комфортности условий | было не комфортно - душно и воняло |
| не комфортно - холодно и присесть негде |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет нормальных условий пребывания в помещении |
| для инвалидов нет условий нахождения в помещении |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | На входе равнодушные |
| Раздражительные люди стоят на входе и ни как не помогают посетителям |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | в кабинете эгоисты |
| в кабинете я наткнулся на грубость сотрудника |
| Недостатки навигации внутри организации | информационных табло нет |
| табличек, указателей нет |
| Недостатки графика работы организации | график меня не устраивает так как совпадает с моим графиком работы |
| меня график работы не устроил |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | плохие в целом условия оказания услуг |
| сотрудники хамят и грубияны сотрудники этой организации |
| Предложения: | нужно мышление поменять у работников организации |
| пересмотреть политику руководства |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 44. Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 75,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 80,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 80,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 80,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 76,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 80,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 84,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 80,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 80,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,0 |
|  | **Общий показатель** | **83,3** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 20%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 70,0% |
| Скорее, удовлетворён | 30,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 47,5% |
| Скорее, удовлетворён | 52,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 46,0% |
| Хорошо | 34,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 32,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 47,5% |
| Хорошо | 52,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,0% |
| Скорее, готов | 20,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 56,0% |
| Удобно | 24,0% |
| Не удобно | 10,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 66,0% |
| Скорее, удовлетворён | 14,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 52,0% |
| Женский | 48,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 22,0% |
| 30-39 лет | 30,0% |
| 40-49 лет | 26,0% |
| 50-59 лет | 16,0% |
| 60 лет и старше | 6,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | Ожидание было очень долгим |
| очереди, толпы людей |
| Недостатки комфортности условий | В помещениях душно и жарко |
| Условия плохие в помещении |
| Недостатки комфортности условий | В помещениях душно и жарко |
| Условия плохие в помещении |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Для инвалидом совершенно нет ничего необходимого для их комфортного нахождения в помещениях |
| нет нормальных условий нахождения в помещениях для инвалидов |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | на входе меня встретили стервозные женщины |
| на входе стоят настоящие скандальные сотрудники |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | Грубые сотрудники меня обслуживали |
| меня обслуживали нервно больные сотрудники |
| Недостатки навигации внутри организации | Информации нет в помещениях |
| Сигнальных табло нет |
| Недостатки графика работы организации | График работы совпадает с моим графиком работы |
| Не устраивает меня график - я после своей работы не успеваю к ним |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | Меня обслуживали крайне плохо! я ушел с плохим настроением |
| мне не понравилось их хамское отношение ко мне |
| Предложения: | Нужно сотрудникам объяснять, что при таком хамском отношении их уволят с работы |
| Нужно уволить некоторых сотрудников и пересмотреть политику руководства |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

### Муниципальные учреждения культуры Сакмарского района

#### 45. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 97,5 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 99,3 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 80,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 70,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 85,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 80,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 84,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 80,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 80,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,0 |
|  | **Общий показатель** | **88,9** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 20%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 77,5% |
| Скорее, удовлетворён | 22,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 77,5% |
| Скорее, удовлетворён | 22,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 62,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 62,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 50,0% |
| Хорошо | 20,0% |
| Плохо | 20,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 62,0% |
| Хорошо | 18,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 40,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 62,5% |
| Хорошо | 37,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,0% |
| Скорее, готов | 20,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 62,0% |
| Удобно | 18,0% |
| Не удобно | 10,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 54,0% |
| Хорошо | 26,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 62,0% |
| Скорее, удовлетворён | 18,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 48,0% |
| Женский | 52,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 38,0% |
| 30-39 лет | 22,0% |
| 40-49 лет | 18,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | времени много потратила на ожидание сотрудников |
| длительное ожидание сотрудника |
| Недостатки комфортности условий | было душно и жарко |
| Присесть не где было в коридоре пока ждала |
| Недостатки комфортности условий | было душно и жарко |
| Присесть не где было в коридоре пока ждала |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | не очень |
| нет приспособлений для инвалидов |
| Я обратила внимание, что для инвалидов нет приспособлений для их комфортного перемещения по помещениям, по этажам |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | Меня на входе встретили с таким выражением на лице, будто я пришла занимать деньги |
| на входе стоят сотрудники хамят |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | в кабинетах работают стервы |
| Сотрудник крайне холодно ко мне отнесся! толком не помог |
| Недостатки навигации внутри организации | информационных табло нет в помещении |
| Указателей нет, табличек нет |
| Недостатки графика работы организации | меня не устраивает это график работы потому что он как и мой график работы |
| Мне график работы этой организации не удобен! он мне совершенно не подходит! я не успеваю после своей работы к ним! |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | В целом меня обслужили по хамски |
| мне не понравилось такое отношение ко мне |
| Предложения: | нужно сотрудникам дать понять что если так будет и дальше то они вылетят с работы |
| Пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 46. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 90,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 80,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 90,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 80,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 80,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 80,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 84,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 80,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 80,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 86,0 |
|  | **Общий показатель** | **89,3** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 80%, неудовлетворённых – 20%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 65,0% |
| Скорее, удовлетворён | 35,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 27,5% |
| Скорее, удовлетворён | 72,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 22,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 22,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 22,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 38,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 22,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 27,5% |
| Хорошо | 72,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 80,0% |
| Скорее, готов | 20,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 32,0% |
| Удобно | 48,0% |
| Не удобно | 12,0% |
| Очень не удобно | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 22,0% |
| Хорошо | 58,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 32,0% |
| Скорее, удовлетворён | 48,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 38,0% |
| Женский | 62,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 16,0% |
| 30-39 лет | 16,0% |
| 40-49 лет | 28,0% |
| 50-59 лет | 20,0% |
| 60 лет и старше | 20,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | толпы лбдей в коридорах пере дкабинетами |
| я длительное ожидание в коридоре пока придет сотрудник |
| Недостатки комфортности условий | И ждала стоя!! |
| присесть негде, жарко, душно, воняло |
| Недостатки комфортности условий | И ждала стоя!! |
| присесть негде, жарко, душно, воняло |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | длительное ожидание свою очередь |
| нет для инвалидов необходимых условий передвижения в помещениях |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | злые бабы на входе стоят |
| На входе гордые сотрудники стоят |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | в кабинетах неадекватные сотрудники |
| в кабинете не довольные сидят и своим негативом травят |
| Недостатки навигации внутри организации | сигнальных табло я не увидел |
| табло и указателей нет |
| Недостатки графика работы организации | их график совпадает с моим графиком работы |
| мне совершенно не удобно, я после работы не успеваю к ним |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | получил сколько не услуги а негатив |
| я ушла с разбитым состоянием души |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |
| нужно проводить с сотрудниками беседы как себя вести с посетителями |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

### Муниципальные учреждения культуры Тоцкого района

#### 47. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Тоцкий историко-краеведческий музей

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 47,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 65,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 77,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 89,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 78,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 89,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 78,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 75,4 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 78,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 78,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 82,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 78,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 78,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 84,6 |
|  | **Общий показатель** | **81,8** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 78%, неудовлетворённых – 22%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 46,2% |
| Скорее, удовлетворён | 53,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 76,9% |
| Скорее, удовлетворён | 23,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 100,0% |
| Нет | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 38,0% |
| Хорошо | 40,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 48,0% |
| Хорошо | 30,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 78,0% |
| Нет | 22,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 48,7% |
| Хорошо | 51,3% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 78,0% |
| Скорее, готов | 22,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 38,0% |
| Удобно | 40,0% |
| Не удобно | 12,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 28,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 38,0% |
| Скорее, удовлетворён | 40,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 22,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 60,0% |
| Женский | 40,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 22,0% |
| 30-39 лет | 22,0% |
| 40-49 лет | 34,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | много людей было когда я пришел. длительное ожидание |
| очереди |
| Недостатки комфортности условий | было душно и жарко еще и накурено |
| душно, жарко, стульев нет |
| Недостатки комфортности условий | было душно и жарко еще и накурено |
| душно, жарко, стульев нет |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Для инвалидов нет приспособлений для их комфортного нахождения в помещениях |
| не возможно инвалидам находится в помещениях этой организации, так как нет условий нахождения инвалидов в помещениях |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | на входе не помогают посетителям ориентироваться |
| надменность сотрудников на входе |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | а меня обслужили стервы! кричали, орали |
| с таким видом она сидела и слушала меня, будто я пришел в ее карман лезть |
| Недостатки навигации внутри организации | табло и стрелок нет, указателей нет |
| табло нет |
| Недостатки графика работы организации | их график с моим графиком работы совпал и я не успеваю после своей работы к ним |
| мне не подходит их график работы. я не успеваю после работы к ним на прием |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | я вышел оплеванным . |
| я ушел расстроенный |
| Предложения: | пересмотреть кадровую политику |
| лучше отбирать сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 86,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 88,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 84,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 83,2 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 88,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 88,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 90,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 88,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 88,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 91,6 |
|  | **Общий показатель** | **89,1** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 88%, неудовлетворённых – 12%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 70,5% |
| Скорее, удовлетворён | 29,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 70,5% |
| Скорее, удовлетворён | 29,5% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 32,0% |
| Хорошо | 56,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 32,0% |
| Хорошо | 56,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 40,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 12,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 45,5% |
| Хорошо | 54,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 88,0% |
| Скорее, готов | 12,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 40,0% |
| Удобно | 48,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 48,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 52,0% |
| Скорее, удовлетворён | 36,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 48,0% |
| Женский | 52,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 32,0% |
| 30-39 лет | 14,0% |
| 40-49 лет | 24,0% |
| 50-59 лет | 12,0% |
| 60 лет и старше | 18,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | очередь была |
| Недостатки комфортности условий | условий нет для нахождения - душно, неприятно пахнет |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Для инвалидов нет условий для их комфортного нахождения в помещениях учреждения |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | На входе меня встретили холодностью и раздраженностью |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | в кабинете на меня накричали и выгнали |
| Недостатки навигации внутри организации | я заблудилась в каридорах |
| Недостатки графика работы организации | график ужасный и мне не подходит. потому, что мне еще домой ехать, а час пик |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | я больше в жизни к ним не пойду! я плакала после посещения этой организации |
| Предложения: | Наказать невежливых сотрудников |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 49. Муниципальное автономное учреждение культуры "Районный дом культуры "Юбилейный"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 95,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 98,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 96,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 92,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 96,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 89,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 84,7 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 92,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 92,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 93,6 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 92,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 92,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 94,4 |
|  | **Общий показатель** | **93,4** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 92%, неудовлетворённых – 8%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 54,3% |
| Скорее, удовлетворён | 45,7% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 63,0% |
| Скорее, удовлетворён | 37,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 40,0% |
| Хорошо | 52,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 50,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 84,0% |
| Нет | 16,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 44,0% |
| Хорошо | 42,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 6,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 60,0% |
| Хорошо | 32,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 92,0% |
| Нет | 8,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 67,4% |
| Хорошо | 32,6% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 92,0% |
| Скорее, готов | 8,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 80,0% |
| Удобно | 12,0% |
| Не удобно | 8,0% |
| Очень не удобно | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 30,0% |
| Хорошо | 62,0% |
| Плохо | 8,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 60,0% |
| Скорее, удовлетворён | 32,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 8,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 56,0% |
| Женский | 44,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 12,0% |
| 30-39 лет | 18,0% |
| 40-49 лет | 40,0% |
| 50-59 лет | 20,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | очередь в коридорах |
| Недостатки комфортности условий | условия ужасные - воняло |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет необходимых условий для нахождения и перемещения по помещениям организации |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | на входе стоят не довольные что к ним пришли и заставляют их работать |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | сотрудники в кабинете меня встретили недоброжелательно |
| Недостатки навигации внутри организации | плохая навигация, легко заблудиться я в коридорах |
| Недостатки графика работы организации | График совпадает с графиком работы |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | обслуживают плохо с негативом |
| Предложения: | Пересмотреть кадровую политику |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

### Муниципальные учреждения культуры Тюльганского района

#### 50. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 80,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 82,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 94,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 88,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 94,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 83,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 82,9 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 88,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 88,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 90,4 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 88,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 88,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 91,6 |
|  | **Общий показатель** | **88,2** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 88%, неудовлетворённых – 12%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 88,6% |
| Скорее, удовлетворён | 11,4% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 93,2% |
| Скорее, удовлетворён | 6,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 64,0% |
| Хорошо | 24,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 44,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 44,0% |
| Хорошо | 34,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 64,0% |
| Хорошо | 24,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 52,0% |
| Хорошо | 36,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 88,0% |
| Нет | 12,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 70,5% |
| Хорошо | 29,5% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 88,0% |
| Скорее, готов | 12,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 50,0% |
| Удобно | 38,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 46,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 68,0% |
| Скорее, удовлетворён | 20,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 66,0% |
| Женский | 34,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 26,0% |
| 30-39 лет | 22,0% |
| 40-49 лет | 22,0% |
| 50-59 лет | 14,0% |
| 60 лет и старше | 16,0% |

Недостатки, отмеченные получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | Мне услуги оказали с большой задержкой - мне пришлось ждать сотрудников более часа |
| Недостатки комфортности условий | Условий в организации нет - нет вентиляции, душно, плохо пахнет |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Нет оборудования для перемещения инвалидов на инвалидной коляске |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | При посещении на входе стоят не доброжелательные сотрудники которые всем своим видом показывают, что к ним не обратишься! |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | Вежливости не было, мне нахамили и нагрубили! |
| Недостатки навигации внутри организации | В помещениях нет табличек, стрелок, указателей, информационных табло! |
| Недостатки графика работы организации | Ихний график работы мне не подходит У меня такой же график работы и я не успеваю после своей работы к ним! |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | У меня остался неприятный осадок при посещении этой организации |
| Предложения: | Пересмотреть кадровую политику и политику руководства |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствуют:

#### 51. Муниципальное автономное учреждение "Культурно-досуговый центр Тюльганского района"

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 51,0 |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 80,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 82,0 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 95,0 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 90,0 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 95,0 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 80,0 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 82,0 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 90,0 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 90,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,0 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 90,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 90,0 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 93,0 |
|  | **Общий показатель** | **88,8** |

**Доля респондентов, удовлетворённых качеством оказания услуг – 90%, неудовлетворённых – 10%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 51,1% |
| Скорее, удовлетворён | 48,9% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 62,2% |
| Скорее, удовлетворён | 37,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 56,0% |
| Хорошо | 34,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 80,0% |
| Нет | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 26,0% |
| Хорошо | 44,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 20,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 26,0% |
| Хорошо | 64,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 90,0% |
| Нет | 10,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 51,1% |
| Хорошо | 48,9% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 90,0% |
| Скорее, готов | 10,0% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 36,0% |
| Удобно | 54,0% |
| Не удобно | 0,0% |
| Очень не удобно | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 36,0% |
| Хорошо | 54,0% |
| Плохо | 10,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 36,0% |
| Скорее, удовлетворён | 54,0% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 58,0% |
| Женский | 42,0% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 12,0% |
| 30-39 лет | 24,0% |
| 40-49 лет | 32,0% |
| 50-59 лет | 22,0% |
| 60 лет и старше | 10,0% |

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | Мне оказали услуги через большой промежуток времени ! Нужного мне сотрудника не оказалось на месте |
| Недостатки комфортности условий | Условия плохие - душно, воняет, жарко |
| Недостатки комфортности условий | Условия плохие - душно, воняет, жарко |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | Для инвалидов нет условий нахождения в помещениях |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | На входе в организацию стоят хмурые сотрудники |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | Меня обслуживали глупые сотрудники. не смогли мне помочь в пустяковом деле |
| Недостатки навигации внутри организации | Информационных табличек нет, стрелок указателей нет! |
| Недостатки графика работы организации | График работы оцениваю как плохой! Мне он не подходит ведь у меня на работе такой же график работы! И я не успеваю после своей работы к ним на прием! |
| Общие недостатки условий оказания услуг: | Мне не помогли! я Ушел не с чем |
| Предложения: | Пересмотреть политику руководства |

# Инструментарий

### Анкета получателя услуг

***Уважаемые жители!***

***«ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы учреждений культуры.***

***Заранее благодарим Вас за участие в опросе!***

|  |  |
| --- | --- |
| № | **Наименование учреждения** |
|  |  |

**1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2.3. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3.3.. КАКОВА, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

3.3.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да

2. Нет

3.3.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

3.3.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

3.3.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

3.3.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (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)

1. Да

2. Нет

**4.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ (РАБОТНИКИ СПРАВОЧНОЙ, КАССИРЫ И ПРОЧЕЕ) ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**4.2. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**4.3. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (ПО ТЕЛЕФОНУ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ)**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**5.1. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ ОБРАТИТЬСЯ В ЭТО УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ?**

1. Да, обязательно

2. Скорее всего, да

3. Может быть

4. Скорее, нет

5. Точно, нет

**5.2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ ГРАФИКОМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ?**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**5.3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ В ЦЕЛОМ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**6. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛЕТ

**7. ПОЛ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8.** **СОЦИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. ТЕЛ.**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. ВАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

### Бланк обследования организации культуры

|  |  |
| --- | --- |
| № | **Наименование учреждения** |
|  |  |

Дата посещения учреждения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**
   1. **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:**
      1. **На информационных стендах в помещении организации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование информационного объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | Информация об учреждении культуры, его структуре | 10 |  |
| 2 | Информация о сотрудниках учреждения | 10 |  |
| 3 | Информация о графике работы организации культуры | 10 |  |
| 4 | Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д. | 10 |  |
| 5 | Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг ( если они есть) | 10 |  |

* + 1. **На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование информационного объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | Полное наименование организации культуры | 2,5 |  |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 2,5 |  |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 2,5 |  |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 2,5 |  |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 2,5 |  |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 2,5 |  |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 2,5 |  |
| 8 | Контактные телефоны | 2,5 |  |
| 9 | Адрес электронной почты | 2,5 |  |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 2,5 |  |
| 11 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 2,5 |  |
| 12 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 2,5 |  |
| 13 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 2,5 |  |
| 14 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 2,5 |  |
| 15 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 2,5 |  |
| 16 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 2,5 |  |
| 17 | Информация о планируемых мероприятиях | 2,5 |  |
| 18 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 2,5 |  |
| 19 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 2,5 |  |
| 20 | План по улучшению качества работы организации | 2,5 |  |
|  | ВСЕГО по 1.1.2. | **50** |  |

**1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Информативный блок** | **Наличие и функционирование**  **(да/нет)** | **Весовое значение** |
| 1 | телефон |  | 20 |
| 2 | электронной почты |  | 20 |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  | 20 |
| 4 | раздела «Часто задаваемые вопросы» |  | 20 |
| 5 | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  | 20 |
| 6 | иного дистанционного способа взаимодействия |  | 20 |
|  | Итого: |  | 100 при наличии 5 способов |

1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 12,5 |  |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации; | 12,5 |  |
| 3 | доступность питьевой воды; | 12,5 |  |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | 12,5 |  |
| 5 | санитарное состояние помещений организаций; | 12,5 |  |
|  | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов) |  |  |
| 6 | - по телефону | 12,5 |  |
| 7 | - с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации | 12,5 |  |
| 8 | - при личном посещении | 12,5 |  |
|  | ВСЕГО по 2.1 | 100 |  |

1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 20 |  |
| 2 | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 20 |  |
| 3 | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | 20 |  |
| 4 | - наличие сменных кресел-колясок; | 20 |  |
| 5 | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 20 |  |
|  | ВСЕГО по 3.1 | 100 |  |

**3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование объекта** | **Макс. баллов** | **Баллы** |
| 1 | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 16,666 |  |
| 2 | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 16,666 |  |
| 3 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 16,666 |  |
| 4 | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 16,666 |  |
| 5 | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 16,666 |  |
| 6 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 16,666 |  |
|  | ВСЕГО по 3.1 | 100 |  |

### Перечень организаций культуры

|  |  |
| --- | --- |
| **1) государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству культуры и внешних связей Оренбургской области:** | |
| 1. 1 | Государственный областной драматический театр им. М.Горького |
|  | Оренбургский областной театр музыкальной комедии |
|  | Оренбургский государственный областной театр кукол |
|  | Оренбургский татарский драматический театр им. Мирхайдара Файзи |
|  | Оренбургская областная филармония |
|  | ГАУК «Орский государственный драматический театр им.А.С. Пушкина» |
|  | ГБУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» |
|  | ГБУК «Оренбургский областной музей изобразительных искусств» |
|  | ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» |
|  | ГБУК «Оренбургская областная полиэтническая детская библиотека» |
|  | ГБУК «Центральная областная библиотека для молодежи» |
|  | ГБУК «Областная библиотека для слепых» |
| **2) муниципальные (сельские) учреждения культуры:** | |
|  | **г.Медногорск** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Медногорска" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговая система города Медногорска |
|  | Муниципальное автономное учреждение дом культуры "Металлург" |
|  | **г.Гай** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" города Гая Оренбургской области |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайский историко-краеведческий музей" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайская централизованная библиотечная система" |
|  | **г. Сорочинск** |
|  | МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Клубная система Сорочинского городского округа Оренбургской области" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области" |
|  | **Александровский район** |
|  | Муниципальное автономное учреждение Александровского района Оренбургской области «Культурно-досуговый центр» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» |
|  | Муниципальное автономное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Централизованная межпоселенческая клубная система» |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Александровского района Оренбургской области «Историко-краеведческий музей Александровского района» |
|  | **Асекеевский район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Асекеевского района Оренбургской области |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Асекеевского района Оренбургской области |
|  | **Беляевский район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевская межпоселенческая централизованная библиотечная система" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевская централизованная клубная система" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевский районный историко-краеведческий музей" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение "Беляевский районный дом культуры" |
|  | **Грачевский район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система Грачевского района" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Народный музей Грачевского района" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района" |
|  | **Домбаровский район** |
|  | Муниципальное межпоселенческое бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Домбаровского района |
|  | Муниципальное межпоселенческое бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Домбаровского района |
|  | **Матвеевский район** |
|  | Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Народный музей" |
|  | Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Централизованная клубная система" |
|  | Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Матвеевский район "Централизованная библиотечная система" |
|  | **Новосергиевский район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Новосергиевского района" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная клубная система Новосергиевского района оренбургской области" |
|  | **Переволоцкий район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района" |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Переволоцкого района" |
|  | Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Переволоцкий район "Переволоцкий народный историко-краеведческий музей" |
|  | **Сакмарский район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная клубная система Сакмарского района Оренбургской области |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Межпоселенческая библиотечная система Сакмарского района Оренбургской области |
|  | **Тоцкий район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Тоцкий историко-краеведческий музей |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Тоцкое межпоселенческое информационно-досуговое объединение" |
|  | Муниципальное автономное учреждение культуры "Районный дом культуры "Юбилейный" |
|  | **Тюльганский район** |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тюльганского района" |
|  | Муниципальное автономное учреждение "Культурно-досуговый центр Тюльганского района" |

1. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). [↑](#footnote-ref-2)
3. Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений. [↑](#footnote-ref-3)
4. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-4)
5. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-5)
6. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-6)
7. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-7)
8. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-8)