**Независимая оценка качества оказания услуг ГБУК «Национальный музей Чеченской Республики»**

**(28 июня - 9 ноября 2018 года)**

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Чечня.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

5 Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10.Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11 Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

17. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуги расчет рейтинга организаций культуры Республики Чечня.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Республики Чечня.

**Объект исследования** – **ГБУК «Национальный музей ЧР»**

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг **ГБУК «Национальный музей ЧР»**

в 2018 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 28 июня по 09 ноября 2018 года.

ГБУК «Национальный музей ЧР»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения (театральные учреждения, ансамбли, государственные и муниципальные библиотеки, музеи, ДК и т.д.) | Кол-во респондентов |
|  | ГБУК «Национальный музей ЧР» | 159 |
|  | Филиал - Литературно-мемориальный музей А. Мамакаева | 162 |
|  | Филиал - Литературно-этнографический музей Л.Н. Толстого | 166 |
|  | Филиал - Литературно-мемориальный музей А.А. Айдамирова | 168 |
|  | Филиал - Литературный музей М. Ю. Лермонтова | 166 |
|  | Филиал - Махкетинский краеведческий музей | 164 |

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Коэффициент значимости критериев |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры | 20% |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг организациями культуры | 20% |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов | 15% |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры | 15% |
| 5. | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 30% |
|  | Итого: | 100% |

Сумма величин значимости критериев НОК составляет 100%.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов*»*

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

# 4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУК «Национальный музей ЧР»

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
|  | 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **84,8** | 100 | 3 |

Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
|  | 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **100,0** | 100 | 1 |

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **87,1** | 100 | 20 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | | **Максимальное количество баллов** | | **Рейтинг** |
| ГБУК «Национальный музей ЧР» | | **100,0** | | 100 | |

Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг (значимость показателя 50%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **93,8** | 100 | | 4 |

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%).

Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | | **Максимальное количество баллов** | | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | | **80,0** | | 100 | 2 |

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%).

Таблица 4.7. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **0,0** | 100 | **10** |

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **100,0** | 100 | **1** |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (значимость показателя 40%).

Таблица 4.9. Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **89,9** | 100 | 9 |

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (значимость показателя 40%).

Таблица 4.10. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| ГБУК «Национальный музей ЧР» | **95,6** | 100 | 10 |

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **94,3** | 100 | **16** |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (значимость показателя 30%).

Таблица 4.12. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **93,1** | 100 | 20 |

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%).

Таблица 4.13. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры (значимость показателя 20%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| ГБУ «Центр народного творчества» | **97,7** | 100 | 5 |

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры (значимость показателя 50%).

Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры (значимость показателя 50%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| ГБУК «Национальный музей ЧР» | **86,8** | 100 | 18 |

# 5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Чеченской Республики с указанием лучших организаций по результатам анализа

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Чеченской Республике

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
|  | 9. ГБУК «Национальный музей ЧР» | **86,4** | 100 | 21 |

# 6. Основные выводы по результатам проведения независимой оценки ГБУК «Национальный музей ЧР».

1. Обеспечение комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (частично).
2. Обеспечение навигации внутри организации.
3. Обеспечение транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки).
4. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

**7.2. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»**

Оборудовать помещения ГБУК «Национальный музей ЧР» и прилегающей к нему территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**7.4. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»**

довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

**7.5. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия** **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №13** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **ОГРАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: Филиал - Литературный музей М. Ю. Лермонтова | | | | | | |
| Район: Чеченская республика | | | | | | |
| Адрес: Шелковской район, с. Парабоч | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Темирбулатова Светлана Батиевна | | | | | | |
| Контактный телефон: | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** | **0 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **0 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | **10 баллов** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | **20 баллов** |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | **40 баллов** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | **80 баллов** |
| - иного электронного сервиса | **- пять и более дистанционных способов взаимодействия** | **100 баллов** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **95,48 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **38,19 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | **50%** | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 0 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. |  |  |  |  | Показатель не оценивается для организаций культуры. |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 87,35 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **43,67 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **0 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 0 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **30 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **89,76 баллов** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **89,16 баллов** |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 93,98 баллов |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **90,36 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **93,98 баллов** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика раб Несмотря на то, что все исследуемые организации получили высокую оценку по данному критерию (*от 85,3 до 100 баллов*), основными направлениями улучшения интегральных показателей по данному критерию могут быть:  оты организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 92,77 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 85,54 баллов |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **89,52 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **61,28 баллов** |
|  | | | | | | |

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о дате государственной регистрации в качестве поставщиков услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

- об учредителе поставщика услуг - организации культуры с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

- о месте нахождения поставщика услуг, его структурных подразделений и филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда

- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед

- о руководителе, его заместителях, руководителях структурных подразделений и филиалов (при их наличии) с указанием контактных телефонов с кодом населённого пункта и адресов электронной почты (при наличии)

- о структуре и об органах управления организации культуры с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), о положениях структурных подразделениях организации культуры (при их наличии)

- о персональном составе работников организации культуры с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

- о попечительском совете организации культуры

- о материально-техническом обеспечении предоставления услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным системам в сфере культуры и сети «Интернет»)

- о перечне предоставляемых услуг по видам и формам обслуживания

- о порядке и условиях предоставления услуг бесплатно и за плату по видам услуг и формам обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении услуг бесплатно и за плату

- о тарифах на услуги по видам и формам обслуживания

- о численности получателей услуг по формам обслуживания и видам услуг за счет средств бюджета, численности получателей услуг по формам обслуживания и видам услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- об объеме предоставляемых услуг за счет средств бюджета и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов)

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением копий документов)

- о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг (с приложением копий документов)

- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов)

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями обслуживания

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в организацию и уполномоченному исполнительного органа государственной власти в сфере культуры (с приложением образцов документов)

- о деятельности организации культуры в брошюрах, буклетах

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- полное наименование

- сокращенное наименование

- место нахождения

- почтовый адрес

- схема проезда

- дата создания

- сведения об учредителе

- копия устава

- свидетельство о гос регистрации

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

- положения о филиалах и представительствах

- структура организации культуры

- режим, график работы

- контактные телефоны, адреса электронной почты

- ФИО и должности руководящего состава организации культуры

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов

- сведения о видах предоставляемых услуг

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления

- перечень платных услуг

- цены (тарифы) на услуги

- копия плана ФХД или бюджетной сметы

- информация о материально-техническом обеспечении

- копия лицензии на осуществление деятельности

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- телефона

- электронной почты

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

- навигации внутри организации культуры

- доступность питьевой воды

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

- санитарным состоянием помещений организации культуры

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

- доступностью записи на получение услуги:

По телефону

На официальном сайте организации

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

При личном обращении

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №14** | | | | | | | | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | | | | | | | | |
| **ОГРАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование организации: Филиал - Махкетинский краеведческий музей | | | | | | | | | | | | | |
| Район: Чеченская республика | | | | | | | | | | | | | |
| Адрес: Веденский р-н, с.Махкеты, ул. Центральная, 80 | | | | | | | | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Нунуев Саид-Хамзат Махмудович | | | | | | | | | | | | | |
| Контактный телефон: | | | | | | | | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| № п/п | | Показатели | | Значи-мость пока-зателя | | Параметры, подлежащие оценке | | Индикаторы параметров оценки | | Значение параметров в баллах | | Оценка независимой комиссии | |
| в баллах | |
| **1** | | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | | **30%** | | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | - отсутствует информация о деятельности организации | | **0 баллов** | | **0 баллов** | |
| - на информационных стендах в помещении организации; | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | - отсутствует информация о деятельности организации | | **0 баллов** | |
|  | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | |
| 1.2. | | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | | **30%** | | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | | - отсутствуют | | **0 баллов** | | **0 баллов** | |
| - телефона; | | - телефона; | |
| - электронной почты; | | - электронной почты; | | - один дистанционный способ взаимодействия | | **10 баллов** | |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - два дистанционных способа взаимодействия | | **20 баллов** | |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | | - три дистанционных способа взаимодействия | | **40 баллов** | |
|  | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | | - четыре дистанционных способа взаимодействия | | **80 баллов** | |
| - иного электронного сервиса | | **- пять и более дистанционных способов взаимодействия** | | **100 баллов** | |
| 1.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **40%** | | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **92,68 баллов** | |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | |
|  | | **Итого по критерию 1** | | **100%** | |  | |  | |  | | **37,07 баллов** | |
| **2** | | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации 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). | | **50%** | | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | - отсутствуют комфортные условия | | **0 баллов** | | 0 баллов | |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; | |
| - наличие и доступность питьевой воды; | | - наличие одного условия | | **10 баллов** | |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | | - наличие двух условий | | **20 баллов** | |
| - санитарное состояние помещений организации; | | - наличие трех условий | | **40 баллов** | |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | | - наличие четырех условий | | **60 баллов** | |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | | - наличие пяти условий | | **80 баллов** | |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | - шесть и более условий | | **100 баллов** | |
| 2.2. | | Время ожидания предоставления услуги. | |  | |  | |  | |  | | Показатель не оценивается для организаций культуры. | |
|
| 2.3. | | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **50%** | | 2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 90,85 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 2** | | **100%** | |  | |  | |  | | **45,43 баллов** | |
| **3** | | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | | **30%** | | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: | | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | | **0 баллов** | | **0 баллов** | |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - наличие одного условия | | **20 баллов** | |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - наличие двух условий | | **40 баллов** | |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - наличие трех условий | | **60 баллов** | |
| - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | | - наличие четырех условий | | **80 баллов** | |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | - наличие пяти условий | | **100 баллов** | |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | | **40%** | | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | | **0 баллов** | | 0 баллов | |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - 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; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - наличие одного условия | | **20 баллов** | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - наличие двух условий | | **40 баллов** | |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие трех условий | | **60 баллов** | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - наличие четырех условий | | **80 баллов** | |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | - наличие пяти и более условий | | **100 баллов** | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | | **30%** | | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | 100 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 3** | | **100%** | |  | |  | |  | | **30 баллов** | |
| **4** | | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **40%** | | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **92,07 баллов** | |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **40%** | | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **86,59 баллов** | |
|
|
|
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **20%** | | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 92,68 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 4** | | **100%** | |  | |  | |  | | **90 баллов** | |
| **5** | | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **30%** | | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **94,51 баллов** | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **20%** | | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 92,07 баллов | |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; | |
| - графиком работы организации | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **50%** | | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 87,8 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 5** | | **100%** | |  | |  | |  | | **90,67 баллов** | |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | |  | |  | |  | |  | | **61,7 баллов** | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры** | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | | | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации в качестве поставщиков услуг с указанием числа, месяца и года регистрации | | | | | | | | | | | | | |
| - об учредителе поставщика услуг - организации культуры с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | | | | | | | | | | | | | |
| - о месте нахождения поставщика услуг, его структурных подразделений и филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | | | | | | | | | | | | | |
| - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | | | | | | | | | | | | | |
| - о руководителе, его заместителях, руководителях структурных подразделений и филиалов (при их наличии) с указанием контактных телефонов с кодом населённого пункта и адресов электронной почты (при наличии) | | | | | | | | | | | | | |
| - о структуре и об органах управления организации культуры с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), о положениях структурных подразделениях организации культуры (при их наличии) | | | | | | | | | | | | | |
| - о персональном составе работников организации культуры с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы | | | | | | | | | | | | | |
| - о попечительском совете организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным системам в сфере культуры и сети «Интернет») | | | | | | | | | | | | | |
| - о перечне предоставляемых услуг по видам и формам обслуживания | | | | | | | | | | | | | |
| - о порядке и условиях предоставления услуг бесплатно и за плату по видам услуг и формам обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении услуг бесплатно и за плату | | | | | | | | | | | | | |
| - о тарифах на услуги по видам и формам обслуживания | | | | | | | | | | | | | |
| - о численности получателей услуг по формам обслуживания и видам услуг за счет средств бюджета, численности получателей услуг по формам обслуживания и видам услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | | | | | | | | | | | | |
| - о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | | | | | | | | | | | | |
| - об объеме предоставляемых услуг за счет средств бюджета и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | | | | | | | | | | | | |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний | | | | | | | | | | | | | |
| - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями обслуживания | | | | | | | | | | | | | |
| - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в организацию и уполномоченному исполнительного органа государственной власти в сфере культуры (с приложением образцов документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о деятельности организации культуры в брошюрах, буклетах | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | | | | | | | | |
| - сокращенное наименование | | | | | | | | | | | | | |
| - место нахождения | | | | | | | | | | | | | |
| - почтовый адрес | | | | | | | | | | | | | |
| - схема проезда | | | | | | | | | | | | | |
| - дата создания | | | | | | | | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | | | | | | | | |
| - копия устава | | | | | | | | | | | | | |
| - свидетельство о гос регистрации | | | | | | | | | | | | | |
| - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | | | | | | | | | |
| - структура организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - режим, график работы | | | | | | | | | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты | | | | | | | | | | | | | |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | | | | | | | | | |
| - сведения о видах предоставляемых услуг | | | | | | | | | | | | | |
| - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления | | | | | | | | | | | | | |
| - перечень платных услуг | | | | | | | | | | | | | |
| - цены (тарифы) на услуги | | | | | | | | | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | | | | | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | | | | | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - телефона | | | | | | | | | | | | | |
| - электронной почты | | | | | | | | | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | | | | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | | | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | | | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | | | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | | | | | | | | | | | |
| - навигации внутри организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | | | | | | | | |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) | | | | | | | | | | | | | |
| - санитарным состоянием помещений организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) | | | | | | | | | | | | | |
| - иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | | | | | | | | | | | | |
| - доступностью записи на получение услуги: | | | | | | | | | | | | | |
| По телефону | | | | | | | | | | | | | |
| На официальном сайте организации | | | | | | | | | | | | | |
| Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | | | | | | | | | | | |
| При личном обращении | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | | | | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | | | | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | | | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | | | | | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | | | | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | | | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | | | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | | | | | | | | |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | | | | | | | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | | | | | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»: в частности:** | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| **АКТ №14** | | | | | | | | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | | | | | | | | |
| **ОГРАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование организации: Филиал - Махкетинский краеведческий музей | | | | | | | | | | | | | |
| Район: Чеченская республика | | | | | | | | | | | | | |
| Адрес: Веденский р-н, с.Махкеты, ул. Центральная, 80 | | | | | | | | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Нунуев Саид-Хамзат Махмудович | | | | | | | | | | | | | |
| Контактный телефон: | | | | | | | | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| № п/п | | Показатели | | Значи-мость пока-зателя | | Параметры, подлежащие оценке | | Индикаторы параметров оценки | | Значение параметров в баллах | | Оценка независимой комиссии | |
| в баллах | |
| **1** | | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | | **30%** | | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | - отсутствует информация о деятельности организации | | **0 баллов** | | **0 баллов** | |
| - на информационных стендах в помещении организации; | | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | - отсутствует информация о деятельности организации | | **0 баллов** | |
|  | | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | |
| 1.2. | | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | | **30%** | | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | | - отсутствуют | | **0 баллов** | | **0 баллов** | |
| - телефона; | | - телефона; | |
| - электронной почты; | | - электронной почты; | | - один дистанционный способ взаимодействия | | **10 баллов** | |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | | - два дистанционных способа взаимодействия | | **20 баллов** | |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | | - три дистанционных способа взаимодействия | | **40 баллов** | |
|  | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | | - четыре дистанционных способа взаимодействия | | **80 баллов** | |
| - иного электронного сервиса | | **- пять и более дистанционных способов взаимодействия** | | **100 баллов** | |
| 1.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **40%** | | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **92,68 баллов** | |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | |
|  | | **Итого по критерию 1** | | **100%** | |  | |  | |  | | **37,07 баллов** | |
| **2** | | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации 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). | | **50%** | | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | - отсутствуют комфортные условия | | **0 баллов** | | 0 баллов | |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; | |
| - наличие и доступность питьевой воды; | | - наличие одного условия | | **10 баллов** | |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | | - наличие двух условий | | **20 баллов** | |
| - санитарное состояние помещений организации; | | - наличие трех условий | | **40 баллов** | |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | | - наличие четырех условий | | **60 баллов** | |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | | - наличие пяти условий | | **80 баллов** | |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | - шесть и более условий | | **100 баллов** | |
| 2.2. | | Время ожидания предоставления услуги. | |  | |  | |  | |  | | Показатель не оценивается для организаций культуры. | |
|
| 2.3. | | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **50%** | | 2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 90,85 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 2** | | **100%** | |  | |  | |  | | **45,43 баллов** | |
| **3** | | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | | **30%** | | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: | | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | | **0 баллов** | | **0 баллов** | |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | | - наличие одного условия | | **20 баллов** | |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | - наличие двух условий | | **40 баллов** | |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | - наличие трех условий | | **60 баллов** | |
| - сменных кресел-колясок; | | - сменных кресел-колясок; | | - наличие четырех условий | | **80 баллов** | |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | - наличие пяти условий | | **100 баллов** | |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | | **40%** | | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | | **0 баллов** | | 0 баллов | |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | | - 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; | | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | - наличие одного условия | | **20 баллов** | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | - наличие двух условий | | **40 баллов** | |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | - наличие трех условий | | **60 баллов** | |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | - наличие четырех условий | | **80 баллов** | |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | - наличие пяти и более условий | | **100 баллов** | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | | **30%** | | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | 100 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 3** | | **100%** | |  | |  | |  | | **30 баллов** | |
| **4** | | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **40%** | | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **92,07 баллов** | |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **40%** | | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **86,59 баллов** | |
|
|
|
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **20%** | | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 92,68 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 4** | | **100%** | |  | |  | |  | | **90 баллов** | |
| **5** | | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **30%** | | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **100 баллов** | | **94,51 баллов** | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **20%** | | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 92,07 баллов | |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; | |
| - графиком работы организации | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | **50%** | | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации | | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | **0-100 баллов** | | 87,8 баллов | |
|  | | **Итого по критерию 5** | | **100%** | |  | |  | |  | | **90,67 баллов** | |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | |  | |  | |  | |  | | **61,7 баллов** | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры** | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | | | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации в качестве поставщиков услуг с указанием числа, месяца и года регистрации | | | | | | | | | | | | | |
| - об учредителе поставщика услуг - организации культуры с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | | | | | | | | | | | | | |
| - о месте нахождения поставщика услуг, его структурных подразделений и филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | | | | | | | | | | | | | |
| - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | | | | | | | | | | | | | |
| - о руководителе, его заместителях, руководителях структурных подразделений и филиалов (при их наличии) с указанием контактных телефонов с кодом населённого пункта и адресов электронной почты (при наличии) | | | | | | | | | | | | | |
| - о структуре и об органах управления организации культуры с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), о положениях структурных подразделениях организации культуры (при их наличии) | | | | | | | | | | | | | |
| - о персональном составе работников организации культуры с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы | | | | | | | | | | | | | |
| - о попечительском совете организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным системам в сфере культуры и сети «Интернет») | | | | | | | | | | | | | |
| - о перечне предоставляемых услуг по видам и формам обслуживания | | | | | | | | | | | | | |
| - о порядке и условиях предоставления услуг бесплатно и за плату по видам услуг и формам обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении услуг бесплатно и за плату | | | | | | | | | | | | | |
| - о тарифах на услуги по видам и формам обслуживания | | | | | | | | | | | | | |
| - о численности получателей услуг по формам обслуживания и видам услуг за счет средств бюджета, численности получателей услуг по формам обслуживания и видам услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | | | | | | | | | | | | |
| - о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | | | | | | | | | | | | |
| - об объеме предоставляемых услуг за счет средств бюджета и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | | | | | | | | | | | | |
| - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением копий документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний | | | | | | | | | | | | | |
| - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями обслуживания | | | | | | | | | | | | | |
| - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в организацию и уполномоченному исполнительного органа государственной власти в сфере культуры (с приложением образцов документов) | | | | | | | | | | | | | |
| - о деятельности организации культуры в брошюрах, буклетах | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | | | | | | | | |
| - сокращенное наименование | | | | | | | | | | | | | |
| - место нахождения | | | | | | | | | | | | | |
| - почтовый адрес | | | | | | | | | | | | | |
| - схема проезда | | | | | | | | | | | | | |
| - дата создания | | | | | | | | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | | | | | | | | |
| - копия устава | | | | | | | | | | | | | |
| - свидетельство о гос регистрации | | | | | | | | | | | | | |
| - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | | | | | | | | | |
| - структура организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - режим, график работы | | | | | | | | | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты | | | | | | | | | | | | | |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | | | | | | | | | |
| - сведения о видах предоставляемых услуг | | | | | | | | | | | | | |
| - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления | | | | | | | | | | | | | |
| - перечень платных услуг | | | | | | | | | | | | | |
| - цены (тарифы) на услуги | | | | | | | | | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | | | | | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | | | | | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - телефона | | | | | | | | | | | | | |
| - электронной почты | | | | | | | | | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | | | | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | | | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | | | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | | | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | | | | | | | | | | | |
| - навигации внутри организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | | | | | | | | |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) | | | | | | | | | | | | | |
| - санитарным состоянием помещений организации культуры | | | | | | | | | | | | | |
| - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) | | | | | | | | | | | | | |
| - иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | | | | | | | | | | | | |
| - доступностью записи на получение услуги: | | | | | | | | | | | | | |
| По телефону | | | | | | | | | | | | | |
| На официальном сайте организации | | | | | | | | | | | | | |
| Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | | | | | | | | | | | |
| При личном обращении | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | | | | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | | | | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | | | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | | | | | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | | | | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | | | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | | | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | | | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | | | | | | | | |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | | | | | | | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | | | | | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»: в частности:** | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | | | | | | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% | | | | | | | | | | | | | |