

Аналитический отчет об оказании услуги по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"

Муниципальное образование:

Администрация городского округа – город Камышин

Выполнено в рамках договора

№ 180928/01

дата "28" сентября 2018 г.

Объекты оценки:

- 1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры им. Молодцова»
- 2 Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Островского»
- 3 Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Кошевого»
- 4 Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – клуб им.Руднева»
- 5 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга»
- 6 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»
- 7 Филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»
- 8 Филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

- 9 Филиал №6 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»
- 10 Филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»
- 11 Филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Генеральный директор
ООО «Лаборатория-С»



Д.Ф. Барсукова

СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Сведения об операторе

1.2 Порядок организации и проведения независимой оценки

1.3 Перечень сайтов организаций, принявших участие в оценке

1.4 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию

1.5 Рекомендации по повышению качества условий в целом по муниципальному образованию

1.6 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

1.7 Индивидуальные результаты независимой оценки по отдельным организациям

Приложения – справочные материалы

1.1 Сведения об операторе

Полное наименование оператора	<i>Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"</i>
Сокращенное наименование оператора	<i>ООО "Лаборатория-С"</i>
Код и наименование формы собственности оператора (ОКФС)	<i>16 – частная собственность</i>
Код и наименование организационно - правовой формы оператора (ОКОПФ)	<i>12300 - Общества с ограниченной ответственностью</i>
ИНН	<i>262026670</i>
КПП	<i>26201001</i>
Дата постановки на учёт	<i>13.04.2017</i>
Информация о местонахождении оператора	
Почтовый индекс	<i>4533002</i>
Наименование страны	<i>643 - Российская Федерация</i>
Код и наименование субъекта	<i>02 - БАШКОРТОСТАН РЕСП</i>
Код территории населённого пункта и наименование населённого пункта (по ОКТМО)	<i>80723000 - город Кумертау</i>
Наименование элемента улично-дорожной сети	<i>Садовый б-р</i>
Номер здания	<i>ДОМ 3</i>
Номера телефонов	<i>8(963)1443628</i>
Адреса электронной почты	<i>ncok_rb@mail.ru</i>

1.2 Порядок организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Основания для выполнения работ:

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018г. № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
- Приказ Минобрнауки России от 9 апреля 2018г. № 254 "Об организации в Министерстве образования и науки Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета";
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;
- Правительственная телеграмма № 11-3/10/П-7125 от 08 октября 2018 г.

Наименование, виды работ по проведению независимой оценки :

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе оценки, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе оценки;
- выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации.

Содержание работ:

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществляется на основании следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводится по таким общим критериям, как:

Открытость и доступность информации об организациях

Комфортность условий

Доброжелательность, вежливость работников

Удовлетворенность условиями

Доступность услуг для инвалидов

1.3 Перечень сайтов организаций, принявших участие в оценке

1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры им. Молодцова»	http://molodtsova.3dn.ru/	don.dkmolodzova@tularegion.org
2	Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Островского»	http://molodtsova.3dn.ru/	don.dkmolodzova@tularegion.org
3	Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Кошевого»	http://molodtsova.3dn.ru/	don.dkmolodzova@tularegion.org
4	Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – клуб им.Руднева»	http://molodtsova.3dn.ru/	don.dkmolodzova@tularegion.org
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев»	http://kam-kult.ru/ , https://edu2you.ru/place/47823#header_contacts	kamgorpark@yandex.ru

6	Муниципальное автономное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Дружба»	https://ddk-kam.ru/	d_drujba@bk.ru
7	Филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	https://biblioteka-don.ru/	don.biblioteka@tularegion.org
8	Филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	https://biblioteka-don.ru/	don.biblioteka@tularegion.org
9	Филиал №6 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	https://biblioteka-don.ru/	don.biblioteka@tularegion.org
10	Филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	https://biblioteka-don.ru/	don.biblioteka@tularegion.org
11	Филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	https://biblioteka-don.ru/	don.biblioteka@tularegion.org

	№	1	2	3	4	5
	1.4 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры им. Молодцова»	Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им. Островского»	Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им. Кошевого»	Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – клуб им. Руднева»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга»
	сайт	http://molodtsova.3dn.ru/	http://molodtsova.3dn.ru/	http://molodtsova.3dn.ru/	http://molodtsova.3dn.ru/	https://mb-yk-ck-c-z.wixsite.com/mbyk-ckid
	электронная почта	don.dkmolodzova@tularegion.org	don.dkmolodzova@tularegion.org	don.dkmolodzova@tularegion.org	don.dkmolodzova@tularegion.org	don.zkid@tularegion.org
1	И _{норм} - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100	100	100	100	100
2	И _{сайт} - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	90	70	70	70	90

3	И _{стенд} - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100	100	100	100	100
4	С _{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4	4	4	4	4
5	С _{комф} – количество комфортных условий предоставления услуг	6	6	6	6	6
6	С _{орг дост} – количество условий доступности организации для инвалидов	0	0	0	0	0
7	С _{услуг дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0	0	0	0
8	Т _{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30	30	30	30	30
9	Т _{комф} – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20	20	20	20	20
10	Т _{орг дост} – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20	20	20	20	20
11	Т _{услуг дост} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20	20	20	20	20
12	Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг	180	151	162	159	177
13	Ч _{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	180	151	162	159	177
14	У _{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	173	142	150	155	169
15	У _{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	172	143	161	155	173
16	У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	178	142	162	150	170

17	У _{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	174	139	150	158	171
18	У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	171	147	152	151	175
19	У _{перв.конт} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	180	148	150	153	174
20	У _{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	176	148	150	159	174
21	У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	174	150	157	159	177
22	У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	174	149	151	153	177
23	У _{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	176	147	154	148	176
24	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	95,00	85,00	85,00	85,00	95,00

25	П_{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
26	П_{откр_уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	96,67	99,01	95,06	98,11	100,00
27	П_{комф.усл} - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

28	П_{ожид} - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	99,44	97,02	100,00	97,17	98,02
29	П_{комф уд}^{комф} - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,89	94,04	100,00	94,34	96,05
30	П_{орг дост}^{орг} - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
31	П_{услуг дост}^{услуг} - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

32	$P_{уд}^{дост}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95,56	94,70	99,38	97,48	97,74
33	$P_{уд}^{перв.конт}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100,00	98,01	92,59	96,23	98,31
34	$P_{уд}^{показ.услуг}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,67	92,05	92,59	99,37	96,61
35	$P_{уд}^{вежл.дист}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	96,11	94,04	92,59	97,48	95,48
36	$P_{реком}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	97,78	98,01	92,59	100,00	98,31
37	$P_{уд}^{орг.усл}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,00	97,35	93,83	94,97	98,87
38	$P_{уд}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97,78	97,35	95,06	93,08	99,44

39	K ¹ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	97,17	95,10	93,52	94,75	98,50
40	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
41	K ² - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	99,44	97,02	100,00	97,17	98,02
42	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
43	K ³ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	28,67	28,41	29,81	29,25	29,32
44	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
45	K ⁴ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97,89	94,83	92,59	97,74	97,06
46	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
47	K ⁵ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,22	97,55	94,07	95,53	98,98
48	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
49	S _n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	84,08	82,58	82,00	82,89	84,38
50	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

	№	6	7	8	9	10	11
	1.4 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	Филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	Филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	Филиал № 6 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	Филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	Филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»
	сайт	https://biblioteka-don.ru/	https://biblioteka-don.ru/	https://biblioteka-don.ru/	https://biblioteka-don.ru/	https://biblioteka-don.ru/	https://biblioteka-don.ru/
	электронная почта	don.biblioteka@tula-region.org	don.biblioteka@tula-region.org	don.biblioteka@tula-region.org	don.biblioteka@tula-region.org	don.biblioteka@tula-region.org	don.biblioteka@tula-region.org
1	И _{норм} - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100	100	100	100	100	100
2	И _{сайт} - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	90	80	80	80	80	80

3	И _{стенд} - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100	100	100	100	100	100
4	С _{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4	4	4	4	4	4
5	С _{комф} – количество комфортных условий предоставления услуг	6	6	6	6	6	6
6	С _{орг дост} – количество условий доступности организации для инвалидов	0	0	0	0	0	0
7	С _{услуг дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0	0	0	0	0
8	Т _{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30	30	30	30	30	30
9	Т _{комф} – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20	20	20	20	20	20
10	Т _{орг дост} – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20	20	20	20	20	20
11	Т _{услуг дост} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20	20	20	20	20	20
12	Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг	230	177	196	187	166	152
13	Ч _{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	230	177	196	187	166	152
14	У _{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	230	170	187	173	162	140
15	У _{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	225	171	194	186	166	146
16	У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	221	175	182	178	155	145

17	У _{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	222	167	182	180	164	148
18	У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	220	169	187	180	156	144
19	У _{перв.конт} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	228	174	184	179	164	144
20	У _{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	230	165	193	181	153	142
21	У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	220	168	192	178	156	151
22	У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	220	174	186	176	159	147
23	У _{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	230	166	181	176	156	142
24	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	95,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00

25	П_{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
26	П_{откр_уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	95,65	96,61	96,43	94,65	94,88	98,03
27	П_{комф.усл} - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

28	П_{ожид} - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	98,04	99,44	96,43	97,59	96,69	97,70
29	П_{комфуд}^{комф} - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	96,09	98,87	92,86	95,19	93,37	95,39
30	П_{оргдост}^{орг} - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
31	П_{услугдост}^{услуг} - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

32	$P_{уд}^{дост}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97,83	96,61	98,98	99,47	100,00	96,05
33	$P_{уд}^{перв.конт}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99,13	98,31	93,88	95,72	98,80	94,74
34	$P_{уд}^{показ.услуг}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,52	94,35	92,86	96,26	98,80	97,37
35	$P_{уд}^{вежл.дист}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,00	96,05	95,41	92,51	97,59	92,11
36	$P_{реком}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100,00	93,22	98,47	96,79	92,17	93,42
37	$P_{уд}^{орг.усл}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,65	95,48	95,41	96,26	93,98	94,74
38	$P_{уд}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,00	93,79	92,35	94,12	93,98	93,42

39	K ¹ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	96,76	95,64	95,57	94,86	94,95	96,21
40	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
41	K ² - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	98,04	99,44	96,43	97,59	96,69	97,70
42	Максимально возможное значение	100,00	101,00	102,00	103,00	104,00	105,00
43	K ³ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,35	28,98	29,69	29,84	30,00	28,82
44	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
45	K ⁴ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,26	96,27	93,78	95,29	98,55	95,26
46	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
47	K ⁵ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,13	93,95	94,80	95,35	93,43	93,68
48	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
49	S _п - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	84,31	82,86	82,05	82,59	82,73	82,33
50	Максимально возможное значение	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

1.4.1 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию (по убыванию)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	84,31
Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – клуб им.Руднева»	82,89
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры им. Молодцова»	84,08
Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Островского»	82,58
Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Кошевого»	82,00
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга»	84,38
Филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	82,86
Филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	82,05
Филиал №6 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	82,59
Филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	82,73
Филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	82,33

1.5 Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры в целом по муниципальному образованию

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

Анализ сайтов организаций, участвующих в оценке, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы». В разделе «Индивидуальные результаты независимой оценки» для каждой организации приводится таблица с указанием отсутствующей на сайте информации.

№	Анализируемая информация	Информация о замечаниях
1	Полное наименование организации культуры	замечаний нет
2	Сокращенное наименование организации культуры	замечаний нет
3	Почтовый адрес организации культуры	замечаний нет
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций

6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	замечаний нет
7	Режим, график работы организации культуры	замечаний нет
8	Контактные телефоны	замечаний нет
9	Адрес электронной почты	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	замечаний нет
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	замечаний нет
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	замечаний нет
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	замечаний нет
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	замечаний нет
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций

17	Информация о планируемых мероприятиях	замечаний нет
18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	замечаний нет
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	замечаний нет
20	План по улучшению качества работы организации	замечаний нет

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте. В ходе оценки наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования эксперты отмечают необходимость добавления раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». В тоже время в ряде случаев следует обратить внимание на низкий уровень доступности взаимодействия с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальных сайтах организаций, в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений.

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг не выявила существенных замечаний по обеспечению в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг.

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

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

1

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры им. Молодцова»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	180
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	84,08
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<http://molodtsova.3dn.ru/>

электронная почта

don.dkmolodzova@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	90,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	180
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	180
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	173
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	172
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	178
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	174
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	171
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	180
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	176
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	174
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	174
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	176

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	95,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	96,67

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	99,44
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,89

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95,56

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100,00
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,67
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	96,11

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	97,78
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,00
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97,78

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	97,17
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	99,44
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	28,67
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97,89
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,22

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	84,08
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	90,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	1

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

1

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры им. Молодцова»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

2

Наименование организации социальной сферы

Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Островского»

Количество РЕСПОНДЕНТОВ	151
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,58
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<http://molodtsova.3dn.ru/>

электронная почта

don.dkmolodzova@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	70,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	151
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	151
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	142
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	143
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	142
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	139
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	147
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	148
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	148
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	150
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	149
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	147

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	85,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	99,01

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	97,02
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	94,04

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	94,70

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,01
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	92,05
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	94,04

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	98,01
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	97,35
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97,35

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	95,10
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	97,02
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	28,41
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	94,83
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,55

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,58
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	70,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	0
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

2

Наименование организации социальной сферы

Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры
«Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры
им.Островского»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

3

Наименование организации социальной сферы

Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры им.Кошевого»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	162
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,00
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<http://molodtsova.3dn.ru/>

электронная почта

don.dkmolodzova@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	70,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	162
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	162
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	150
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	161
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	162
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	150
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	152
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	150
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	150
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	157
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	151
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	154

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{инф}$ - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	85,00
2	$P_{дист}$ - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	$P_{откр\ уд}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	95,06

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	100,00
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100,00

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,38

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	92,59
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	92,59
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	92,59

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	92,59
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93,83
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	95,06

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	93,52
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,81
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	92,59
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,07

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,00
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	70,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	0
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

3

Наименование организации социальной сферы

Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры
«Дом культуры им. Молодцова» – Дом культуры
им.Кошевого»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

4

Наименование организации социальной сферы

Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры им. Молодцова» – клуб им.Руднева»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	159
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,89
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<http://molodtsova.3dn.ru/>

электронная почта

don.dkmolodzova@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	70,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	159
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	159
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	155
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	155
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	150
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	158
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	151
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	153
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	159
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	159
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	153
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	148

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	85,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	98,11

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	97,17
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	94,34

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97,48

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	96,23
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	99,37
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,48

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100,00
2	$P_{\text{орг. усл. уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	94,97
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93,08

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	94,75
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	97,17
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,25
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97,74
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,53

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,89
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	70,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	0
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

4

Наименование организации социальной сферы

Филиал муниципального бюджетного учреждения культуры
«Дом культуры им. Молодцова» – клуб им.Руднева»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

5

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	177
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	84,38
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://mbyk-ck-c-z.wixsite.com/mbyk-ckid>

электронная почта

don.zkid@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	90,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	177
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	177
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	169
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	173
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	170
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	171
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	175
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	174
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	174
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	177
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	177
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	176

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	95,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	100,00

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	98,02
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	96,05

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97,74

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,31
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,61
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	95,48

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	98,31
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98,87
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,44

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	98,50
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	98,02
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,32
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97,06
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,98

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	84,38
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	90,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	1

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

5

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

6

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	230
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	84,31
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://biblioteka-don.ru/>

электронная почта

don.biblioteka@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	90,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг	230
2	Ч _{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	230
3	У _{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	230
4	У _{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	225
5	У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	221
6	У _{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	222
7	У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	220
8	У _{перв.конт} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	228
9	У _{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	230
10	У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	220
11	У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	220
12	У _{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	230

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{инф}$ - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	95,00
2	$P_{дист}$ - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	$P_{откр\ уд}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	95,65

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	98,04
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	96,09

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97,83

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99,13
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,52
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,00

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100,00
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,65
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,00

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K ¹ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	96,76
2	K ² - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	98,04
3	K ³ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,35
4	K ⁴ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,26
5	K ⁵ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,13

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S _n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	84,31
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	90,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	1

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

6

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

7

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	177
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,86
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://biblioteka-don.ru/>

электронная почта

don.biblioteka@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	80,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	177
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	177
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	170
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	171
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	175
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	167
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	169
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	174
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	165
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	168
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	174
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	166

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	90,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	96,61

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	99,44
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,87

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	96,61

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,31
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	94,35
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	96,05

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	93,22
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,48
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93,79

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	95,64
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	99,44
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	28,98
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	96,27
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,95

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,86
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	80,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

7

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 2 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

8

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	196
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,05
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://biblioteka-don.ru/>

электронная почта

don.biblioteka@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	80,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	196
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	196
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	187
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	194
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	182
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	182
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	187
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	184
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	193
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	192
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	186
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	181

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	90,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	96,43

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	96,43
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	92,86

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	98,98

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	93,88
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	92,86
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	95,41

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	98,47
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,41
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	92,35

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	95,57
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	96,43
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,69
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	93,78
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,80

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,05
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	80,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

8

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 3 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

9

Наименование организации социальной сферы

Филиал №6 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	187
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,59
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://biblioteka-don.ru/>

электронная почта

don.biblioteka@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:

1) были получены следующие исходные данные:

1.1) по данным экспертов:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	80,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	187
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	187
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	173
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	186
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	178
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	180
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	180
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	179
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	181
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	178
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	176
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	176

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	90,00
2	П _{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	П ^{откр} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	94,65

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	97,59
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,19

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,47

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	95,72
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,26
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	92,51

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	96,79
2	$P_{\text{орг. усл. уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	96,26
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	94,12

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	94,86
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	97,59
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	29,84
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	95,29
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,35

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,59
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	80,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

9

Наименование организации социальной сферы

Филиал №6 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

10

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	166
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,73
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://biblioteka-don.ru/>

электронная почта

don.biblioteka@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	80,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг	166
2	Ч _{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	166
3	У _{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	162
4	У _{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	166
5	У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	155
6	У _{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	164
7	У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	156
8	У _{перв.конт} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	164
9	У _{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	153
10	У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	156
11	У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	159
12	У _{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	156

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{инф}$ - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	90,00
2	$P_{дист}$ - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	$P_{откр\ уд}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	94,88

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	96,69
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,37

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,00

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	98,80
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	98,80
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,59

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	92,17
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93,98
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93,98

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	94,95
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	96,69
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	30,00
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,55
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,43

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,73
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	80,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

10

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 8 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

11

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	152
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	82,33
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<https://biblioteka-don.ru/>

электронная почта

don.biblioteka@tularegion.org

В ходе проведенной независимой оценки:

1) были получены следующие исходные данные:

1.1) по данным экспертов:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	80,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	0
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	152
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	152
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	140
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	146
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	145
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	148
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	144
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	144
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	142
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	151
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	147
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	142

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{инф}$ - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	90,00
2	$P_{дист}$ - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,00
3	$P_{откр\ уд}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	98,03

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	97,70
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,39

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{орг дост}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0,00
2	$P_{\text{услуг дост}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00
3	$P_{\text{уд дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	96,05

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	94,74
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	97,37
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	92,11

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	93,42
2	$P_{\text{орг. усл. уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	94,74
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93,42

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	96,21
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	97,70
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	28,82
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	95,26
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,68

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,33
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	80,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

** ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	да
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	да
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	да
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,00
2	наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы	20,00
3	наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	20,00
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00
5	удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы	20,00
6	транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки)	20,00
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	7,00
--	------

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	0,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	0
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
---	---

Экспертная оценка наличия информации на сайте
1 - размещена, 0 - не размещена

1	Полное наименование организации культуры	1
2	Сокращенное наименование организации культуры	1
3	Почтовый адрес организации культуры	1
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
7	Режим, график работы организации культуры	1
8	Контактные телефоны	1
9	Адрес электронной почты	1
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	1
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
17	Информация о планируемых мероприятиях	1
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
20	План по улучшению качества работы организации	0

1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

11

Наименование организации социальной сферы

Филиал № 7 муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

Адрес электронной почты

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

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

План по улучшению качества работы организации

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до получателей услуг; обсудить их в коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества условий предоставления услуг с учетом полученных результатов.