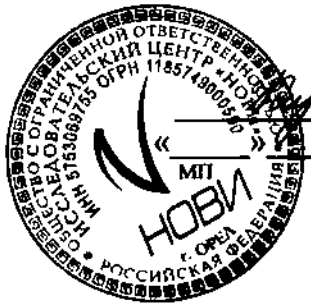
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



_____ Л.Л. Кирикова
«____» _____ 2018 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В ГОРОДЕ СЕВАСТОПОЛЕ

Руководитель проекта
канд. соц. наук _____ (подпись, дата) Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук _____ (подпись, дата) Якушина Н.В.

Исполнитель
канд. соц. наук _____ (подпись, дата) Иванцова М.В.

Исполнитель
канд. филос. наук _____ (подпись, дата) Кузьменков В.А.

Севастополь 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 4
2. Методика независимой оценки качества 7
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории города Севастополя 8
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории города Севастополя 13
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Севастополя 28
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории города Севастополя 30
Приложение 1. Перечень организаций культуры г. Севастополя для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году 33
Приложение 2. Инструментарий 34
Приложение 3. Порядок расчета показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 36
АКТЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ В 2018 г. 48

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры г. Севастополя проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОК) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Севастополя.

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

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

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

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

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

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

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

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

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

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

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании

дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

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

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

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

17. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории г. Севастополя.

Объект исследования – 6 организаций культуры, расположенных на территории г. Севастополя (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования – независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Севастополя в 2018 году.

Сроки выполнения оценочных процедур с 26 ноября по 19 декабря 2018 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организаций культуры;
-рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
-разработаны инструкции проведения опроса;
-осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории г. Севастополя, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ

и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями

Выборка.

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры г. Севастополя отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 3528 респондентов.

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов
1	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	154
2	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	152
3	Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	307
4	Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	365
5	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	929
6	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	1621
	Всего:	3528

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

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность,

вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

2. Методика независимой оценки качества

Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

Источниками и методами сбора информации в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»),
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

Опрос получателей услуг проводился по форме, представленной в приложении 2.

Расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры проводился на основании Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Приложение 3).

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории города Севастополя

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» максимальный результат – *100 баллов* набрали Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств» и Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 57 библиотек.

На втором месте по данному критерию – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр» (*99,67 баллов*), на третьем – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел» (*99,35 баллов*).

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Севастополя представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	99,67	100,00	2

5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,35	100,00	3
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	98,22	100,00	4
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,56	100,00	5

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат *100 баллов* получили следующие учреждения культуры: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств» и Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 57 библиотек.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Севастополя, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	**Общее количество баллов**	**Максимальное количество баллов**	**Рейтинг**
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	99,67	100,00	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,35	100,00	3

4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	98,22	100,00	4
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,56	100,00	5

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат – *87,75 баллов* – набрало Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел».

Минимальное количество баллов по критерию 3 присвоено Государственному бюджетному учреждению культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек (*43,30 баллов* из 100 возможных).

Следует отметить, что оценка данного критерия невозможна для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, поэтому Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры» не оценивалось.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Севастополя, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	**Общее количество баллов**	**Максимальное количество баллов**	**Рейтинг**
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	87,75	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	85,19	100,00	2
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	72,00	100,00	3

6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	49,00	100,00	4
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	43,30	100,00	5

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств» и Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек набрали высшее количество баллов (*100 баллов*).

Остальные учреждения культуры также получили высокие оценки по данному критерию.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Севастополя представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,84	100,00	2
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	99,38	100,00	3

3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,81	100,00	4
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	95,92	100,00	5

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наивысший балл (*100 баллов*) зафиксирован у ГБУК г. Севастополя «Культурно-информационный центр». На втором месте в рейтинге – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 57 библиотек (*98,6 баллов*), на третьем – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел» (*98,5 баллов*).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Севастополя представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	98,60	100,00	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	98,50	100,00	3
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,92	100,00	4
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	97,86	100,00	5
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	96,30	100,00	6

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории города Севастополя

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	96,43	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	94,64	100,00	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	92,86	100,00	3
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	92,86	100,00	
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	89,29	100,00	4
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	78,57	100,00	5

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	100,00	100,00	
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	90,00	100,00	2

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

Таблица 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	99,67	100,00	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,12	100,00	3
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	98,64	100,00	4
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	97,12	100,00	5
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	92,58	100,00	6

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен двумя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4.

Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	100,00	100,00	
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	100,00	100,00	
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.

Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	99,34	100,00	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	98,71	100,00	3
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	96,44	100,00	4
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	95,11	100,00	5

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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия	100,00	
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	80,00	100,00	1
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	60,00	100,00	2
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	60,00	100,00	
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	20,00	100,00	3

6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	0,00	100,00	4

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

Таблица 4.7. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	80,00	100,00	2
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	60,00	100,00	3

6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	60,00	100,00	
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	20,00	100,00	4

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.

Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	**Общее количество баллов**	**Максимальное количество баллов**	**Рейтинг**
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия	100,00	
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,16	100,00	2
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,67	100,00	3

2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	97,30	100,00	4
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	83,33	100,00	5

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

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

Таблица 4.9. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	100,00	100,00	
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,67	100,00	2

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.

Таблица 4.10. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,68	100,00	2
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	98,90	100,00	3
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,07	100,00	4
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	90,13	100,00	5

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,87	100,00	2
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	99,57	100,00	3
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	99,32	100,00	4
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	99,11	100,00	5

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

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12.

Таблица 4.12. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	1
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	98,00	100,00	2
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	96,74	100,00	3
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	96,45	100,00	4
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	95,62	100,00	5
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	92,86	100,00	6

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.

Таблица 4.13. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,46	100,00	2
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	97,72	100,00	3
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	96,99	100,00	4
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	96,00	100,00	5

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	100,00	100,00	1
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	100,00	100,00	
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	100,00	100,00	
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	99,35	100,00	2
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	98,70	100,00	3
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -	96,44	100,00	4

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Севастополя

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории г. Севастополя, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Севастополя.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры выявлен у **ГБУ г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»** (*96,63 балла*).

Второе место заняло Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел» (*96,59 балла*).

На третьем месте рейтинга – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр» (*95,81 балл*), на четвертом – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств» (*93,16 баллов*), на пятом – Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек (*89,09балла*), на шестом – Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга» (*85,92 баллов*).

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Севастополя

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	96,63	100,00	1
5. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое	96,59	100,00	2
2. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	95,81	100,00	3
1. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	93,16	100,00	4
6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 40 библиотек	89,09	100,00	5
3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное	85,92	100,00	6

6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории города Севастополя

6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

По результатам проведения НОК были зафиксированы достаточно высокие значения данного критерия во всех исследуемых учреждениях культуры. Вместе с тем, организациям культуры города Севастополя можно рекомендовать следующее:

1. Проводить систематический мониторинг информации, представленной на официальных сайтах организаций, с целью своевременного выявления несоответствий, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

2. С целью улучшения взаимодействия с организацией культуры с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, раздел «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматической рассылки информации о ходе рассмотрения обращения.

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

4. ГБУ г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры» и ГБУ г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга» привести информацию о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах в соответствие с нормативно-правовыми актами.

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

По результатам проведения НОК были зафиксированы достаточно высокие значения данного критерия во всех исследуемых учреждениях культуры. Вместе с тем, организациям культуры города Севастополя можно рекомендовать следующее:

Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

6.3. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

Значения показателей по данному критерию варьируются в пределах *от 43,30 баллов до 87,75 баллов.*

Рекомендовано:

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

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

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

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

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

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

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Особое внимание в плане обеспечения необходимым оборудованием для инвалидов необходимо обратить на следующие учреждения:

3. Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»

6. Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 57 библиотек.

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

По результатам проведения НОК были зафиксированы достаточно высокие значения данного критерия во всех исследуемых учреждениях культуры.

Рекомендовано: своевременно выявлять получателей услуг, которые не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, устанавливать причинно-следственные связи.

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

По результатам проведения НОК были зафиксированы достаточно высокие значения данного критерия во всех исследуемых учреждениях культуры.

Рекомендовано поддерживать значения показателей данного критерия на высоком уровне.

Приложение 1. Перечень организаций культуры г. Севастополя для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Адрес официального сайта
1	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	299011, ул. Ленина, 25 г. Севастополь	http://сцки.рф
2	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»	299014, ул. Корчагина,1 г. Севастополь	https://севкиц.рф
3	Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	299805, ул.Тюкова,63 г. Севастополь	http://ockd.ru
4	Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»	299042, ул. Калича, 21 г. Севастополь	http://дворец92.рф
5	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	299001, ул. Рабочая ,2 г. Севастополь	http://kk-korabel.ru
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»	299011, ул. Ленина,51 г. Севастополь	http://svlib.ru

Приложение 2. Инструментарий

Анкета для проведения опроса получателей услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!
Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.
Ваше мнение важно для улучшения работы организаций, которые оказывают услуги населению. Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество оказываемых организациями услуг.
Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно). Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. Да, видел
2. Нет, не видел (переход к вопросу 3)
3. Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:
_____

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»?

1. Да, пользовался
2. Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:
_____

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?

1. Комфортным
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» - укажите, пожалуйста, причину:
_____

6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:
_____

8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Очень хорошо
2. Хорошо

3. Плохо 5. Затрудняюсь ответить
4. Очень плохо

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

1. Очень хорошо 4. Очень плохо
2. Хорошо 5. Затрудняюсь ответить
3. Плохо

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

1. Да, пользовался 2. Нет, не пользовался (переход к вопросу 12)

11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

1. Очень хорошо 4. Очень плохо
2. Хорошо 5. Затрудняюсь ответить
3. Плохо

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

12. При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации: наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?

1. Просто 4. Сложно
2. Скорее просто 5. Затрудняюсь ответить
3. Скорее сложно

Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

13. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

1. Очень хорошо 4. Очень плохо
2. Хорошо 5. Затрудняюсь ответить
3. Плохо

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

14. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Очень хорошо 4. Очень плохо
2. Хорошо 5. Затрудняюсь ответить
3. Плохо

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

_____

15. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

16. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

_____

17. Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения?

_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

Приложение 3. Порядок расчета показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и	100 баллов	40%	40 баллов

	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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего	100 баллов	20%	20 баллов

	числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социально-культурной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, учреждениями культуры) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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

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

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}\right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$И_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения;

$И_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте учреждения в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$И_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте учреждений культуры 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 учреждениями культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($П_{дист}$) определяется по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$Т_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($П_{дист}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения» ($П^{откр}_{уд}$), определяется по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте учреждения;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$Т_{комф}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($П_{комф.усл}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[1] (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ($П_{ожид}$) определяется:

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

$$П_{ожид} = (С_{ожид} + \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100)/2, \quad (2.2)$$

где

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

$У^{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$П_{ожид} = С_{ожид}$$

или

$$П_{ожид} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждениями культуры» ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

[1] Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

[2] В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждениями культуры;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений учреждениями культуры 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» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в учреждениях культуры 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 учреждениями культуры для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждений культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждениями культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}})\times 100, \quad (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждений культуры)» ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}})\times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П^{орг.усл}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}})\times 100, \quad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждениях культуры» ($П_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}})\times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждениях культуры;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, рассчитываются:

по учреждениям культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом;

а) показатель оценки качества по учреждениям культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ого учреждения;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ого учреждения[3], рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0,3 \times П^n_{инф} + 0,3 \times П^n_{дист} + 0,4 \times П^{n\text{-}откр}_{уд})$$
$$K^2_n = (0,3 \times П^n_{комф.усл} + 0,4 \times П^n_{ожид} + 0,3 \times П^{n\text{-}комф}_{уд})$$
$$K^3_n = (0,3 \times П^{n\text{-}орг}_{дост} + 0,4 \times П^{n\text{-}услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{n\text{-}дост}_{уд})$$
$$K^4_n = (0,4 \times П^{n\text{-}перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{n\text{-}оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{n\text{-}вежл.дист}_{уд})$$
$$K^5_n = (0,3 \times П^n_{реком} + 0,2 \times П^{n\text{-}орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П^n_{уд}),$$

$П^n_{инф}$ ...$П^n_{уд}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ого учреждения, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по учреждениям культуры составляет 100 баллов;

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

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли культурной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ого учреждения о-й отрасли культурной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество уччреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли культурной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

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

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

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

[3] Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K^{2-4,5}_n = (K^1_n + K^3_n)/2$.

где:

S^{u} – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли культурной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Q_{u} – количество объектов в культурной сфере, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

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

г) показатель оценки качества по учреждениям культуры рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям культурной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта.

АКТЫ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ В 2018 г.

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»
Район:
Адрес: 299011, ул. Ленина, 25 г. Севастополь
Ф.И.О. руководителя: ЗЕНИН ИГОРЬ АНАТОЛЬЕВИЧ
Контактный телефон: (8692) 54 49 48
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
					в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**96,43 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**100 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**92,58 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**95,96 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов

	Итого по критерию 2				**100 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**60 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	60 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 3				**72 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 4				**100 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**92,86 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	100 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 5				**97,86 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**93,16 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

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

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:
Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

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

- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

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

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

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

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

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»
Район:
Адрес: 299011, ул. Ленина, 25 г. Севастополь
Ф.И.О. руководителя: ЗЕНИН ИГОРЬ АНАТОЛЬЕВИЧ
Контактный телефон: (8692) 54 49 48
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
					в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**96,43 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**100 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**92,58 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**95,96 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов

	Итого по критерию 2				**100 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**60 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	60 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 3				**72 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 4				**100 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**92,86 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	100 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 5				**97,86 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**93,16 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

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

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:
Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

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

- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

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

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

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

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

АКТ №2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурно-информационный центр»
Район:
Адрес: 299014, ул. Корчагина,1 г. Севастополь
Ф.И.О. руководителя: ЗЕНИНА ТАТЬЯНА ВИКТОРОВНА
Контактный телефон: 41-12-21, 42-91-79, 8 (978) 034-50-24
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**94,64 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**100 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**99,67 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**98,26 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,34 баллов

	Итого по критерию 2				**99,67 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**80 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	80 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	97,3 баллов
	Итого по критерию 3				**85,19 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**90,13 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,32 баллов
	Итого по критерию 4				**95,92 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**100 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	100 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 5				**100 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**95,81 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети«Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию иформе предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- информация о материально-техническом обеспечении

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

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

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

- навигации внутри организации культуры

- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

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

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

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:

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

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

АКТ №3
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»: - ДК с.Орлиное; клуб с.Ново-Бобровка, клуб с.Родниковое, клуб с.Гончарное

Район:

Адрес: 299805, ул.Тюкова,63 г. Севастополь

Ф.И.О. руководителя: Накорнеева Виктория Филипповна

Контактный телефон: +7(869)2634776

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
					в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**78,57 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**100 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**98,64 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**93,03 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	95,11 баллов

	Итого по критерию 2				**97,56 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**20 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	20 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	97,67 баллов
	Итого по критерию 3				**43,3 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**97,67 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**97,07 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,57 баллов
	Итого по критерию 4				**97,81 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**96,74 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	97,72 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	98,7 баллов
	Итого по критерию 5				**97,92 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**85,92 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети«Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию иформс предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- дата создания
- сведения об учредителе
- копия устава
- свидетельство о гос регистрации
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
- положения о филиалах и представительствах

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления
- перечень платных услуг
- цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"

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

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- навигации внутри организации культуры
- доступность питьевой воды (частично)
- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

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

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:
в частности:

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

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

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

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

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

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

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

АКТ №4
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение г. Севастополя «Балаклавский Дворец культуры»: -
Район:
Адрес: 299042, ул. Калича, 21 г. Севастополь
Ф.И.О. руководителя: Ткачева Марина Юрьевна
Контактный телефон: (8692) 63-73-79, (8692) 63-73-52
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**89,29 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**90 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**97,12 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**92,63 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	96,44 баллов

	Итого по критерию 2				**98,22 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**0 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	20 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	0 баллов
	Итого по критерию 3				**0 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**98,9 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,11 баллов
	Итого по критерию 4				**99,38 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**95,62 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	96,99 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	96,44 баллов
	Итого по критерию 5				**96,3 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**96,63 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети«Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию иформс предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- сведения об учредителе
- сведения о видах предоставляемых услуг
- информация о материально-техническом обеспечении

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

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

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

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) (частично)
- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:

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

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №5
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»: Культурный центр, ДК п.Любимовка,клуб с.Фронтовое, ДК с.Верхнесадовое, ДК с.Фруктовое, ДК с.Вишневое

Район:

Адрес: 299001, ул. Рабочая ,2 г. Севастополь

Ф.И.О. руководителя: Талах Любовь Михайловна

Контактный телефон: +7(869)2492979

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Парамстры, подлежащие оценке	Индикаторы парамстров оценки	Значение парамстров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**92,86 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**100 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**99,12 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**97,5 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	98,71 баллов

	Итого по критерию 2				**99,35 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**60 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,16 баллов
	Итого по критерию 3				**87,75 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**99,68 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,87 баллов
	Итого по критерию 4				**99,84 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**96,45 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	99,46 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	99,35 баллов
	Итого по критерию 5				**98,5 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**96,59 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети«Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию иформс предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- сведения об учредителе
- информация о материально-техническом обеспечении

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

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в

ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри организации культуры
- доступность питьевой воды
- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

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

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

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:

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

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №6
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»: 57 библиотек

Район:

Адрес: 299011, ул. Ленина,51 г. Севастополь

Ф.И.О. руководителя: Волкова Елена Анатольевна

Контактный телефон: 8692544620

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
					в баллах
1	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	**92,86 баллов**

	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	**0 баллов**	
			- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	**100 баллов**	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	**0 баллов**	**100 баллов**
	- телефона;	- телефона;			
	- электронной почты;	- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	**по 30 баллов за каждый способ**	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			

	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
		- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	
	Итого по критерию 1				**97,86 баллов**
2	**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	- отсутствуют комфортные условия	**0 баллов**	100 баллов

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	**10 баллов**	
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	**20 баллов**	
		- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	**40 баллов**	
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	**60 баллов**	
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	**80 баллов**	
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	**100 баллов**	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов

	Итого по критерию 2				**100 баллов**
3	**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	**0 баллов**	**0 баллов**
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	**20 баллов**	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	**100 баллов**	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	**0 баллов**	60 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	**20 баллов**	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	**40 баллов**	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	**60 баллов**	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	**80 баллов**	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	**100 баллов**	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	83,33 баллов
	Итого по критерию 3				**49 баллов**
4	**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	**100 баллов**
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 4				**100 баллов**
5	**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**100 баллов**	**98 баллов**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных	**0-100 баллов**	96 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	**0-100 баллов**	100 баллов
	Итого по критерию 5				**98,6 баллов**
ИТОГО по всем критериям					**89,09 баллов**

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организацией культуры

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети«Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию иформе предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- схема проезда
- информация о материально-техническом обеспечении

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

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

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

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

- навигации внутри организации культуры
- доступность питьевой воды
- доступностью записи на получение услуги:

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%