ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Тужинского муниципального района в 2019 году.

1.Общая характеристика

независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Тужинского муниципального района, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 344н "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"

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества условий работы учреждений Тужинского муниципального района, оказывающих услуги в сфере культуры, была проведена в отношении Пиштенурской СБФ МБУК Тужинская ЦБС

Цели и задачи проведения независимой оценки.:

Цели реализации независимой оценки качества работы:

- 1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг учреждения, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
- 2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и деятельности;
- 3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве оказания услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно. В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование: для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг 50 чл. Пиштенурской СБФ
- анализ информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет- сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Качество условий оказания услуг оценивалось по следующим критериям:

- Открытость и доступность информации об учреждении;
- Комфортность условий предоставления услуг;
- Доступность услуг для инвалидов;
- -Доброжелательность, вежливость работников организации;
- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для данных критериев рассчитаны параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг.

: Таблица 1 **Параметры и значения показателей**

независимой оценки качества условий оказания услуг

№ Показатели оценки качества Значи Параметры показателя Индикаторы Значе-ние Макси-(устанавливаются мость оценки качества, параметров па-раметмальпоказ подлежащие оценке показателей оценки ров в ведомственными ное нормативными актами ателе качества баллах значеуполномоченных ние федеральных органов оценпоказаисполнительной власти в телей ки соответствующей сфере кадеятельности) честбаллах Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации 0.3 1.1 Соответствие информации о 1.1.1. Соответствие - отсутствует инфор-0 баллов 100 деятельности организации информации о баллов мация о деятельнос социальной сферы, деятельности ти организации размещенной на организации социальной общедоступных сферы, размещенной на - количество матер информационных ресурсах, информационных иалов, размещен ее содержанию и порядку стендах в помещении ных на информаци (форме), установленным организации социальной онных стендах в по нормативными правовыми сферы, ее содержанию и мещении организа актами: порядку (форме), ции по отношению к - на информационных установленным количеству матери стендах в помещении нормативными алов, размещение организации социальной правовыми актами которых установле сферы; но нормативными - на официальном сайте правовыми актами организации социальной 1.1.2. Соответствие 0 баллов - отсутствует сферы в сети "Интернет» информации о информация о деятельности деятельности организации социальной организации сферы, размещенной на социальной сферы на ее официальном официальном сайте

организации социальной

сайте

			сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	по 30 баллов за каждый способ	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	способа взаимодействие 1.3.1.Удовлетворенност ь качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации , размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	1-100 баллов	100 баллов

			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	ответивших на соответствующи вопрос анкеты число получател услуг, удовлетворенны качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном са организации социальной сфер по отношению к числу опрошенн получателей услответивших на соответствующи вопрос анкеты	йте оы ых уг,	1-100 баллов	
«От инф	го по критерию 1 крытость и доступность ормации об организации альной сферы»	1,0					100 баллов
2	Показатели,	характер	изующие комфортность усл	товий предоставле	ения ус	луг	<u> </u>
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»,	- отсутствуют комфортные условия -наличие каждого из комфортных условий для предоставлени я услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставлени я услуг	за каж услов) баллов кдое	100 баллов

2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	0,3	посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; - иные параметры комфортных условий, установленные 2.3.1. Удовлетворенност ь комфортностью предоставления услуг организацией социальной	число получателей услуг, удовлетворенн ых комфортность ю предоставлени я услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1-100 баллов	100 баллов
«Кол пред числ	го по критерию 2 мфортность условий доставления услуг, в том де время ожидания доставления	1,0				100 баллов
•						
3 3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	03	зактеризующие доступности 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	20 б за условие 100 баллов	100 баллов
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных креселколясок; - наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации социальной сферы		средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел- колясок; - специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации социальной	и более условий доступности для инвалидов		

остигальной сферм условий досумисть, положномих миналидам получать услуги и правите для и инжалидам получать услуги должномих и зретимо звуховой и дригавый виформации; — дублироващие далами, выполненными и дригавый виформации; — дублироваще далами, в другами; — дублироваще далами, в дригавый виформации; — дублироваще для инжалидам в солуху (слуху и зретимо) и трефитеской информации; — дублироваще для инжалидам в солуху (слуху и зретимо) и трефитеской информации; — дублироваще для инжалидам в солуху (слуху и зретимо) услуг судопереводима информации знаками, в действенными предъеденными предъеденны	3.2	Обеспечение в организации	0,4	3.2.1. Наличие в		0-100 баллов	
редерительной подучать услуги наряжее другими: - дублирование для другими: -	3.2		0,4			0-100 баллов	
доступности, наравие с другими драгими другими драгими		1 1 7					
наравие с другими: - дублирование двя нявалидов по слуху и зрению зуковой и причтельной виформации знаками, выполнентыми релефон-точечным предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению зуковой и предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосуропереводчика), - валичие авътерыативной верхни официальной сферы, пописациями поставляют в дели официальной сферы в сети «Иттернет» для инвалидов по эрению (пиструктирование) по сопусновной феры и пописациями поставляют в дели официальной сферы пописациями по слуху (слуху и зрению зуковой и трафической профомации; - валичие авътерыативной верхни официальной стите образа, - валичие авътерыативной по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосуропереводчика), - наличие авътерыативной по средно дели образа, - по мощь (ожнаваемы с ожнаваемы - причествення образа, - по мощь (ожнаваемы с ожнаваемы - предоставления услуги - предоставления услуги - предоставления услуги - предоставления услуга, - образа, произа, предоставления - предоставления - предоставления - прадоставления - предоставления		· ·					
виналицом по слуху и эревноя экуковой и эригельной виформации нажов и иной техстовой и графической информации релефно-точечным релефно-точечным предоставления иноалидам по слуху (слуху и эревно) услуг сурпонереводчика; - наличие альтервативной версим официального сайта организации социальной сферы в сети «фитерите» для инвалидов по эренню; - номоны, сказываемая работниками организации социальной сферы в сети «фитерите» для инвалидов по эренню; - номоны, сказываемая работниками организации социальной сферы и социальной сферы и па приоставляетия релефно-точечным приформации социальной сферы и па приоставления услуги и дистапилонном режиме и предоставления услуги и дистапилонном режиме и предоставления услуги и дистапилонном режиме и предоставления услуги в дажностью услуги предоставления услуги в дажностью услуги предоставления услуги в проместавления услуги в дажностью услуги предоставления услуги в проместавления услуги в проместавления услуги в дажностью услуги предоставления услуги в дажностью услуги предоставления услуги в дажностью услуги и дажностью услуги напалидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов, в порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошенных получателей услуг — ниналидов (в бот общего и исло а порошения и исло а порошения и исло а порошения и исло в				'			
зрежной вукровой и зрежной виформации; - дублирование надписей, знаков и ной гесстовой и графической информации знаками, выполненными рельефио-гочечным шрифгом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и эрению) услух сураспоерводчика (тифносурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы и гел обитерые доступновые обучение сициальной сферы, прошедшими необходимое обучение социальной сферы и на прилегающей трериторыц; - наличие аозможность и другомождению инвалидов в помещених организации социальной сферы и на прилегающей территорыц; - наличие аозможности и другоможность прогомождению инвалидов в помещених организации социальной сферы и на прилегающей территорыц; - наличие аозможности и другоможности предоставления услуги в дистанциюнном режиме или на дому 3.3. Доля получателей услуг, удователеренных доступностью услуг для инвалидов в помещениях получателей услуг — нивалидов магной версиностичным получателей услуг — нивалидов магной версиностичным получателей услуг — нивалидов по отношению к числа опрошеных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — нивалидов, на потражения в правителей в правителей в прамение в прамение в потражения в правителей в правителей в правителей в правителей в пр							
эрительной виформации наков и иной текстовой и графической информации знаками, наполненнами релефил-отеченым и прифтом Брайля; возможность перелоставления инвалидам по слуху (слух и графической информации знаками, наполненнами релефил-отеченым информации знаками, наполненнами предоставления инвалидам по слуху (слух и графической информации знаками, мыполненнами (тифлосурдопереводчика); версии официального сайта организации социальной сферы и сеги «Интернет» для инвалидов по эрению; воможность предоставления услуги в диставления услуги в диставления услуги в диставленням реамения организации социальной сферы и па инравленнями предоставления услуги в диставления услуги в диставленням реамение (инструктироваще) по сопровождению инвалидов по услужное обучение (инструктироваще) по сопровождению инвалидов обучение (инструктироваще) по сопровождению инвалидов обучение (инструктироващей разможности предоставления услуги в диставления услуги в диставлению по сопровождению инвалидов обучение (инструктироващей) и помещениях доступностью услужная инвалидов обучение (инструктироващей) и помещениях доступностью услужная инвалидов обучение (инструктироващей) и помещениях доступностью услужная инвалидов обучение (инструктироващей) и помещениях обучение (инструктироващей и помещениях обучениях обучение (инструктироващей)							
знаков в иной техстовой и графической информации знаками, выполнеными релефые-гочечным ирифтом Брайля; - воможлюсть предостажнения инванидам по слуху (слуху и эрению) услуг суркопереводчика (тифаксурдопереводчика (тифаксурдопереводчика (тифаксурдопереводчика (тифаксурдопереводчика (тифаксурдопереводчика (тифаксурдоперемодчика предоставления работниками организации социальной сферы в сеги «Интернет» для инвалидов в работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инванидов в помещених организации социальной сферы и на принегающей территории; - напичие возможлюсти предостажления услуги в дистанционном режиме или на дому в дому не в дому и в дому довастворенных доступностью услуг для инвалидов в помещених организации социальной сферы и на принегающей территории; - напичие возможлюсти предостажления услуги в дистанционном режиме и принегающей территорыи; - напичие возможлюсти предоставления услуги в дистанционном режиме инванидов в помещених организации социальной сферы и на принегающей территорым; - напичие возможлюсти предоставления услуги в дистанционном режиме инванидов в помещених организации социальной сферы и на принегающей территорым; - напичие возможлюсти предоставления услуги в дистанционном режиме обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в доступностью услуг для инвалидов в помещених миналидов в помещений и надилиров удователоренных доступностью услуг для инвалидов по отпошению к числу опрошениях получателей услуг иншалидов, услуг для инвалидов, услуг для инвалидов в доступностью услуг на дистанционном режиме и на дому с доступностью услуга в доступностью услуга в доступностью услуга в доступн							
янажами, выполненными релефил отченными прифтом Брайля; - возможность предоставления инвальная по служу (служ) ч эрению) услуг сурдопереводчика (гифлосурдопереводчика) (служ) ч зрению) услуг сурдопереводчика (служу и зрению) услуг сурдопереводчика (служу и зрению) услуг сурдопереводчика (служу и зрению) услуг сурдопереводчика а); - возможность предоставления услуга в дистанционном режиме или наявляют о сайта организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуга в дистанционном режиме или наявляют о сайта организации социальной сферы и допомы предоставления услуга в дистанционном режиме инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прошединым необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прошединым необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прошединым необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прошединым необходимое обучение (инструктирование) по сопровождения услуга в дистанционном режиме или на долу и недера предоставления услуга в дистанционном режиме или надалидов по отношению х ислогуи для инвалидов в получателей услуг для инвалидов, по отношению х ислогуи для инвалидов.		знаков и иной текстовой и					
редькофно-точечным прифтом Брайзя; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и эрению) услуг сурлопереводчика (ифлосур), болеремодчика); - наличие альтериативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по эрению; - помонік, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошединями необходимое обучене (инструктирование) по согровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистаниционном режиме или на дому 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг струпторови; - наличие заможности предоставления услуги в дистаниционном режиме или на дому оброжение (инструктирование) по согровождению инвалидов об учение (инструктирование) по согровождению инвалидов об учение (инструктирование) по согровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на примегающей услуг и в дистаниционном режиме или необходимое обучение (инструктирование) по согровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прешедшими необходимое обучение (инструктирование) по согровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на предоставления услуги в дистаниционном режиме или на дому услуг для инвалидов по отношениюх услуг для инвалидов по отношению к числу опровленных получателей услуг инвалидов, дователероень ых получателей услуг инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов по отношению к числу опровленных получателей услуг инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов по отношению к числу опровленных получателей услуг инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов по отношению к числу опровленных получателей услуг инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов, дологичностью услуг для инвалидов по отношению к числу опровленных получателей услуг инвалидов, дологичностей услуг инвалидов.		графической информации		зрительной			
прифтом Брайза; - возможность предоставления инвальнали по слуху (слух) и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) техниче альтернативной версин официального сайта организации социальной оферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной оферы, прошедшими сорганизации социальной оферы и в придоставления услуги в дистанционном режиме или на дичне возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дичне возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (инструктирование) по сопровождению инвалидов по образываема работникам организации социальной оферы в сети официального сайта официального сайта офранционном режиме или на дому (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной оферы в сети официального сайта оферы в сети официального сайта официального сайта официального сайта официального сайта оферы в сети официального сайта оферы в сети официального сайта официально		знаками, выполненными		информации;			
		рельефно-точечным		- дублирование			
предоставления инализдам по слуху (слуху и зреньно) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтеративной версии официального сайта организации социальной сферы, прописциими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инализдов в помещениях организации социальной сферы, прописциими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инализдов в помещениях организации социальной сферы, пропедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инализдов в помещениях организации социальной сферы в сети «Интерритет» для инвалидов по эрению; номинь обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов по эрению; номинь обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов по эрению; номинь собходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги принегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги и диканичном режиме или из дому за доступностью услуг для инвалидов (в бот общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов) общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов (услуг инвалидов) общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов.		шрифтом Брайля;		надписей, знаков и иной			
по слуху (слуху и зрению) усулу теурапореводчика (тифлосурдопереводчика) - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и процествяления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетвореных доступностью услуг для инвалидов (а % от общего числа опроценых лолучателей услуг — инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов (а % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг — инвалидов) 3.5 Доля получателей услуг — инвалидов) 3.6 Оля получателей услуг — инвалидов) 3.7 Доля получателей услуг — инвалидов)		- возможность		текстовой и			
услуг сурдопереводчика (тифлогогропика); — наличие альтерпативной версии официального сайта организации социальной сферы, прошедшими пеобходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инпалидов в помещениях организации социальной сферы, принеграм предоставля принеграм принеграм принеграм принеграм принеграм принеграм принеграм принеграм		предоставления инвалидам		графической			
стифлосуудопереводчика; наличие авътернативной версии официального сайта организации социальной сферы, прощедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прощедшими необходимое обучение авътернативной версии официальной сферы, прощедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению онвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому дому на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому дому на прилегающей территории; - наличие получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опропленных получателей услуг для инвалидов) доля на дому для инвалидов для инвали		по слуху (слуху и зрению)		информации знаками,			
- наличие авлериативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по вреино; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных достудностью услуг довлетворенных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошеных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг и инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов, в магателей услуг инвалидов, в магателей услуг инвалидов, в магателей услуг инвалидов, в магателей услуг инвалидов, инвалидов, в магателей услуг инвалидов, в магателей услуг инвалидов, услуг для инвалидов, инвалидов, в магателей услуг инвалидов, услуг для инвалидов, инвалидов, инвалидов, услуг для инвалидов.							
версии официального сайта ортанизации симальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по эрению; - помощь, оказываемая работниками организации сощальной сферы, прощедиими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сощальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услути в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услут, ухольгеторенных доступностью услут для инвалидов в помещениях получателей услут — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов) 3.3 Доля получателей услут для инвалидов (ж) от общего числа опроменать получателей услут — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов) 3.3 Доля получателей услут для инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услут инвалидов, (ж) от общего числа опрошенных получателей услут инвалидов, (ж) от общего числа опрошенных получателей услут инвалидов, (ж) от общего число отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношению к числу опрошениях получателей услуг инвалидов, (ж) от отношения к числу опрошениях получателей услуг иналидов, (ж) от отношения к числу опрошениях получателей услуг иналидов, (ж) от отношения к числу опрошениях получателей услуг иналидов, (ж) от отношения к числу от отношения							
организации социальной сферы, прописдини в социальной сферы, прописдини пеобходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных получателей услуг — инвалидов в помещениях получателей услуг — инвалидов в помещениях получателей услуг — инвалидов в помещениях получателей услуг — инвалидов (образа на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных получателей услуг для инвалидов (образа инвалидов в) помещениях получателей услуг для инвалидов, услуг для инвалидов для				шрифтом Брайля;			
феры в сети «Интернет» для инвалидов по эрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на принстающей территории; - паличие возможности предоставления услуги в дастанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных получателей услуг — инвалидов (% от общего числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от об быст числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от об быст числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от об быст числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от общего числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от общего числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от общего числа опроценных получателей услуг — инвалидов (% от общего числа опроценных получателей услуг инвалидов (% услуг							
для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедиими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Доля получателей услуг, для инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4. Доля получателей услуг — инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.5. Доля получателей услуг — инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6. Доля получателей услуг — инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.7. Доля получателей услуг — инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.8. Доля получателей услуг — инвалидов (8 % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов)				-			
работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей територии; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (ж) бот общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов, удовлетворени мх инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов, удовлетворени мх инвалидов (ж) от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов, удовлетворенных получателей услуг — инвалидов, удовлетворень мх инвалидов, удовлетворень мх инвалидов, удовлетворень мх инвалидов (ж) от общего муслу и в инвалидов (ж) от общего муслу для инвалидов (ж) от общего муслу и в инвалидов (ж) от общего муслу и в инвалидов (ж) от общего							
работичками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на мастание в для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на мастание в для инвалидов, на мастание в для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов, услуга инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов, услуга инвалидов, инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов, услуга инвалидов, инвалидов, инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов по отношение к числу опрошенных получателей услуга инвалидов, инвалидов по отношение к числу опрошение к ч		-					
а): прощедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на придставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.5 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.6 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.6 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.7 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.8 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.9 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.1 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.2 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.5 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.6 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.7 Доля получателей услуг — инвалидов (в услуг – инвалидов) 3.8 Доля получателей услуг — инвалидов, услуг – инвалидов — инвалидов — инвалидов — инвалидов — инвалидов — инвалидов — и							
прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услут в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услут, удовлетворенных доступностью услут для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов) 3.3 Доля получателей услут — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов) 3.4 Доля получателей услут — инвалидов) 3.5 Доля получателей услут — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов) 3.6 цент развительной сферы и на придетающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов) 3.6 цент развительной сферы и на придетающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услут — инвалидов, услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услут — инвалидов, услут нивалидов, инвалидов, услут нивалидов, услуг на нателенска на предетаменные общения на приметаменные общения на приметаменные общен							
обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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) 3.3 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.5 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.7 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.8 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов, услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов, услуг нивалидов, услуг на на пристемент на пределение на пределение на пределение на пределение на пре							
официального сайта организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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) 3.3. Ноля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4. Общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.5. Общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6. Общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6. Общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов, иналидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, ин							
опровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому довлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) - доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, на придоставления услуг инвалидов, на придоставления инвалидов по отношению к числу опрошения инвалидов, на придоставления инвалидов и отношения инвалидов инвалидов инвалидов и отношения инвалидов инвалидов и отношения инвалидов инвалидо		•					
помещениях организации социальной сферы и ва прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доотупностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3 Ноля получателей услуг — инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.5 доля получателей услуг — инвалидов)							
социальной сферы и на прилегающей территории; - 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) 3.3.1. Удовяетворенных доступностью услуг — инвалидов) 3.4. Удовяетворенных доступностью услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.5. Удовяетворенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6. Удовяетворенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6. Удовяетворенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов, инвал		_					
прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Пудоветворенност удовлетворенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (потощению к числа опрошенных получателей услуг — инвалидов (потощению к числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,							
- 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) 3.4 Доля получателей услуг — инвалидов) 3.5 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.6 Доля получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.7 Доля получателей услуг — инвалидов)				-			
предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных получателей услуг — инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов, удовлетворени ых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов, услуг для инвалидов, услуг для инвалидов, услуг для инвалидов, услуг инвалидов, услуг инвалидов, услуг инвалидов, услуг инвалидов, услуг инвалидов,				_			
явалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3 доля получателей услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4 доля получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов, получателей услуг инвалидов, получателей услуг инвалидов,							
ва дому сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Пудовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (услуг- инвалидов, удовлетворенных получателей услуг — инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, инвалидов, услуг- инвалидов, ин							
необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому довлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенност удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг, для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов) 3.5 Доля получателей услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, услуг инвалидов,		-					
Синструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому довлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) О 100 баллов доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) О 100 баллов доступностью услуг для инвалидов и доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов, услуг инвалидов, услуг инвалидов, услуг для инвалидов, услуг инвалидов инва		на дому					
з.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенност инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Гудовлетворенност за доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3. Гудовлетворенност за доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг — инвалидов, удорателей услуг инвалидов, удорателей услуг инвалидов,							
инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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) 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг— инвалидов,							
помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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) 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг— инвалидов,				•			
организации социальной сферы и на прилетающей территории; - 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) 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг, удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг— инвалидов,							
сферы и на прилегающей территории; - 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) 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.4 Доля получателей услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, инвалидов,							
Прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 100 баллов баллов услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 100 баллов баллов услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов, услуг для инвалидов, услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов,				=			
Территории; - 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) 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов по отношению к числу опрошению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, услуг- инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,							
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов,				-			
Предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 3.3.1 Удовлетворенност удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 100 баллов 1							
Дистанционном режиме или на дому 3.3.1.Удовлетворенност удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 100 баллов							
З.З Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, 3.3.1.Удовлетворенност на получателей услуг инвалидов, 3.3.1.Удовлетворенност на получателей услуг- инвалидов							
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) 3.3.1.Удовлетворенност ь доступностью услуг для инвалидов 0-100 баллов 100 ба							
удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов) в доступностью услуг для инвалидов услуг инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов,	3 3	Лопя получателей услуг	03		число	0-100 баппов	100
доступностью услуг для инвалидов услуг- инвалидов, удовлетворенных получателей услуг — инвалидов) для инвалидов услуг- инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,	3.3	, ,	0.5			J 100 OWINOB	
инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,					-		COMITION
числа опрошенных получателей услуг — ых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,				D-3			
получателей услуг — ых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг— инвалидов,							
инвалидов) доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,					-		
услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,							
инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,		/,- /			-		
отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,							
числу опрошенных получателей услуг- инвалидов,							
опрошенных получателей услуг- инвалидов,							
получателей услуг- инвалидов,					-		
услуг- инвалидов,					-		
инвалидов,					-		

«До	го по критерию 3 ступность услуг для алидов»	1,0		соответствую щий вопрос анкеты		100 баллов
4	Показатели, характеризующи	 1е доброз	<u> </u> желательность, вежливость	 работников орган	 изаций социально	й сферы
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных Получателей услуг)	04	4.1.1.Удовлетворенност ь доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенн ых доброжелатель ностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающ их первичный контакт и информирован ие получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствую щий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	04	4.2.1.Удовлетворенност ь доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертнореабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в	число получателей услуг, удовлетворенн ых доброжелатель ностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающ их непосредствен ное оказание услуги по отношению к числу опрошенных	0-100 баллов	

			организацию социальной сферы	получателей услуг, ответивших на соответствую щий вопрос анкеты		
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	02	4.3.1.Удовлетворенност ь доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенн ых доброжелатель ностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционны х форм взаимодействи я по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствую щий вопрос анкеты	0-100 баллов	
«До веж.	го по критерию 4 брожелательность, пивость работников низаций социальной сферы»	1,0				100 баллов
5	Показатели,	карактер	I изующие удовлетворенност	I ъ условиями оказа	ания услуг	
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственника м и знакомым (могли бы ее рекомендовать , если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствую щий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).4	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствую щий вопрос анкеты	0-100 баллов	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	0,5	5.3.1.Удовлетворенност ь получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенн ых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствую щий вопрос анкеты	0-100 баллов	100
«Уд	го по критерию 5 овлетворенность условиями ания услуг»	1,0				100 баллов

2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры

В независимой оценке участвовало 1 учреждение культуры Тужинского муниципального района: Пиштенурская СБФ МБУК Тужинская ЦБС

В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- наблюдение в учреждениях культуры;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По итогам оценки было опрошено 50 получателей услуг. Был заполнен бланк наблюдения и бланк анализа официального сайта.

Предварительно учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке ,было проинформировано о дате и времени выхода в учреждения экспертной группы. До учреждения заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, в учреждении, принявшем участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководитель, который заинтересован в качественном предоставлении услуг.

Пиштенурская СБФ МБУК Тужинская ЦБС

1. <u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры</u>».

Данный критерий оценивается по трем показателям:

- -Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- 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)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

(значимость показателя 30%)

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

№ п/п	Наименование информационногообъекта	Наличие
		Да/нет
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема	да
	проезда	
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	нет
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной	нет
	регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя	
	организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны,	да
	адреса электронной почты	
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	да
	культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
6	сведения о видах предоставляемых услуг	да
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	нет
	либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены	
	(тарифы) на услуги	
	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры,	
	утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	
	порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	

9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	нет
	организацией культуры	
10	информация о планируемых мероприятиях	да
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о	нет
	результатах деятельности учреждения	
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а	нет
	также предложения об улучшении качества их деятельности	
13	план по улучшению качества работы организации	нет
ИТ	ого	5

1.1.2 На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Значение показателя рассчитывается по формуле,

№ п/п	Наименованиеинформационногообъекта	Наличие да/нет
	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	да
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да
6	сведения о видах предоставляемых услуг	да
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуг	да
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	да
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	нет
10	информация о планируемыхмероприятиях	да
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	да
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	нет
13	план по улучшению качества работы организации	нет
	итого	10

 $\Pi_{\text{инф}} = (\text{Истенд} + \text{Исайт}): (2x \text{Инорм}) x 100$

где:

И стенд _ объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

 ${\rm M} \sim^{{\rm cau}_{\rm T}}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации):

 ${\rm U}^{{
m Hopm}}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» учреждение набирает:

 $\Pi_{\text{ин}} + \underline{(5+10)} \cdot \underline{(2x13)} \times 100 = 57,69$ балла С учетом значимости показателя: $57,69 \times 30\% = 17,3$ балла

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

№ п/п	Информативный блок (30 баллов за каждый способ)	Наличие и функционирование
		(да/нет)
1	телефон	нет
2	Электронной почты	нет
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	нет
4	раздела «Частозадаваемыевопросы»	нет
	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	нет
	Иного дистанционного способа взаимодействия	да (соц.сети)
И	TOTO:	
		1

Значение показателя рассчитывается по формуле:

 $\Pi = T \times C$

дист дист дист

где

 $T^{\text{дист}}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

 $C^{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

<u>При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более</u> дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, по показателю «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» учреждение набирает 30 баллов.

С учетом значимости показателя: 30 х 30% = 9 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) (значимость показателя 40%)

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$\Pi_{yд} = (Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}) \times 100$$
 $(2x \ Y_{\text{общ}})$

где

 $\mathbf{y}^{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

 $y\sim^{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» учреждение набирает:

Пинф = (34+18): (2x50) x 100 = 52 балла С учетом значимости показателя: 52x40% = 20.8 балла

<u>Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации</u> культуры»: 17,3+9+ 20,8 = 47,1 балла

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По данному критерию отмечается, что на информационных стендах отражена не вся требуемая информация, в основном вся информация размещена на сайте головного учреждения- МБУК Тужинская ЦБС. На сайте учреждения отсутствует следующая информация: -информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, так все получатели услуг, кто обращался за информацией об учреждении нашел требуемую информацию.

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг "

Данный критерий оценивается по двум показателям:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ п/п	Информативный блок (20 баллов за каждое комфортное условие)	Наличие(да/не т)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	нет
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	нет
3	доступность питьевой воды	нет
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота	да
	помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	

5	санитарное состояние помещений организаций	да
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	нет
Итог	T0:	2

Значение показателя определяется по формуле:

 Π комф.усл=Ткомф **x** Скомф где:

 $T^{\text{ком} \varphi}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

 $C^{\text{ком} \phi}$ количество комфортных условий предоставления услуг.

<u>При наличии 5 и болеекомфортных условий</u> **по данному показателю** <u>присваивается 100</u> баллов.

Таким образом, по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» учреждение набирает:2x20= 40 баллов

С учетом значимости показателя: 40x50% = 20 баллов

2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)

Оценки, полученые учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

Пуд =<u>У комф х 100</u> Чобщ

гле

<u>У комф</u> число - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», учреждение набирает: 30: 50 х100 = 60 баллов С учетом значимости показателя: 60x50% = 30 баллов

<u>Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»: 20+30=50 балла</u>

Вывод по данному критерию: В результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

№ п/п	Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)		
		(да/нет)	
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	Нет	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Нет	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Нет	
4	наличие сменных кресел-колясок;	Нет	
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в	нет	
	организации		
	Итого:		0

Значение показателя рассчитывается по формуле:

 Π орг.дост= T орг.дост х C орг.дост., Γ де

Т орг.дост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

С орг.дост - количество условий доступности организации для инвалидов

По показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» учреждение набирает : Ткомф= 20x0=0 баллов

С учетом значимости показателя: 0x30% = 0 баллов

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

$N_{\overline{0}}$	Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)		
Π/Π		(да/нет)	
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	нет	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	нет	
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Нет	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Нет	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	Нет	
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет	

Итого:

Значение показателя рассчитывается по формуле:

 Π усл. дост = T усл. дост x C усл. дост,

где

Т усл дост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

С усл.дост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение набирает: 20x0=0 баллов С учетом значимости показателя: 0x40% = 0 балла

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

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

Пуд.дост.= (У дост: Ч дост) х 100, где

 ${f Y}$ дост- - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Ч дост - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», учреждение набирает 3:3x100=100 баллов

С учетом значимости показателя: 100х30%=30 баллов

<u>Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 0+0+30 = 30 баллов</u>

Вывод: в учреждении нет никаких условий для доступности инвалидов, в анкетировании приняли участие инвалиды по общему заболеванию

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле

 Π уд = (У перв.конт : Ч общ) х 100, где

 ${f y}$ перв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

Ч общ- общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт», учреждение набирает 50:50x100=100

С учетом значимости показателя 100х40%=40 баллов

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

 Π уд =(У оказ услуг: Ч общ) х 100, где

У оказ услуг -число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги

Ч общ общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги», учреждение набирает: 100:100x 100=100

С учетом значимости показателя: 100x40% = 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.)) (значимостьпоказателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{yд} = (Y_{\text{вежл.дист}} : Y_{\text{общ}}) x 100, где$$

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

Чобщ -общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», учреждение набирает $28:50 \times 100 = 56 \text{ б}$ С учетом значимости показателя: $56 \times 20\% = 11,2$ балла

<u>Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:</u> 40+40+11,2=91,2 балла

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)(значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{yд}$$
=(У y_{z} : Ч общ) х 100, где

 ${f y}_{{}_{{}_{{}_{{}_{{}_{{}}}}}}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Ч общ - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:49:50x100=98

С учетом значимости показателя: 98x30% = 29.4 баллов

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

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и определяется по формуле:

 Π уд = (У орг.усл : Ч общ) x100, где

 ${f Y}$ орг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Ч общ- общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает 49:50x100=98

С учетом значимости показателя: 98x20% = 19,66аллов

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле: Π уд=(У уд: Ч общ)х100, где

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

Ч общ – общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает 49:50x100=98

С учетом значимости показателя: 98x50% = 49 баллов

<u>Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 29,4+19,6+49 = 98 баллов</u>

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг в целом уровнем оказания услуг.

Итоговая оценка, полученная учреждением: (47,1+50+30+91,2+98): 5 = 63,26 балла

Итоговые результаты независимой оценки

Таблица 2

Результат независимой оценки качества условий оказания услуг Пиштенурской СБФ МБУК Тужинская ЦБС

№ пп	Показатель Критерий «Открытость и доступно	Максималь ная величина ость информа	Итоговая оценка эксперта ции об орга	Значимо- сть пока- зателя низации ку.	Значение показате- ля с уче- том его значимос- ти пьтуры»
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в	100 баллов	57,69	30%	17,3

	информационно-телекоммуникационной сети Интернет				
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 о	100 баллов	30	30%	9
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 сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	52	40%	20,8
		Итого			47,1
2	Критерий «Комфортнос	ть условий про	едоставления	ı услуг»	
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 санитарногигиенических 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	40	50%	20,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	60,0	50%	30,0
		Итого			50,0
3.1	Критерий «Доступ Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	ность услуг д 100 баллов	ля инвалид О	0B» 30%	0
		1	t		

	- 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				
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным 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	100 баллов	0	40%	0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100 баллов	100	30%	30,0
		Итого			30,0
4	Критерий «Доброжелательнос			_	
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).	100 баллов	100	40%	40
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	100	40%	40

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	100 баллов	56,0	20%	11,2
	при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа				
	опрошенных получателей услуг).				
	<u> </u>	Итого		•	91,2
5	Критерий «Удовлетворе	нность условия	ями оказани	я 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).	100 баллов	98	30%	29,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	98	20%	19,6
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	98	50%	49
		Итого			98,0
		Всего			316,3
	Итоговый рез	з ультат			63,26

3.ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО КАЧЕСТВУ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	Пиштенурская сельская библиотека-филиал муниципального	63,26	2
	бюджетного учреждения культуры Тужинская ЦБС		

4.ВЫВОДЫ

Независимая оценка — это составная часть сравнительного анализа, результат которого — создание условий для повышения качества услуг в социальной сфере. Независимая оценка услуг организаций культуры ценна не только своими результатами и рекомендациями, сделанными на их основе, но и отложенными, косвенными эффектами. Среди них улучшение общественного контроля за деятельностью организаций культуры, повышение прозрачности, открытости, доступности услуг для граждан, а, следовательно, и качества условий оказания услуг организациями культуры.

В результате проведенного исследования были выявлены, проанализированы, оценены и представлены характеристики основных показателей отражающих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

В ходе проведенной оценки не выявлено организаций культуры, где не было бы какихлибо замечаний. В то же время, ответы респондентов свидетельствуют о том, что большинство из них оценивают качество предоставляемых услуг в оцениваемых организациях культуры достаточно высоко.

Исследование показало, что учреждению культуры необходимо повысить уровень доступности организации для инвалидов (обеспечить разумную приспособляемость) с учетом

реальных возможностей. Если обеспечить физическую доступность – безбарьерную среду по объективным причинам затруднительно или невозможно, то необходимо повысить уровень доступности за счет использования дистанционных форм работы

Необходимо проверить официальный сайт Тужинской ЦБС на соответствие требованиям к наличию информации, которая должна быть размещена на официальном сайте, наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

5.РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендации, на которые необходимо обратить внимание руководителю МБУК Тужинская ЦБС:

- 1. Разместить на официальном на сайте организации следующую информацию:
- -копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- -информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- -информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
 - 2. Информационные стенды в учреждении дополнить недостающей информацией
- 3. Повысить уровень доступности организации для инвалидов (развитие дистанционных форм, дублирование информации и др.).
- 4.Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг (в ходе интервью получатели услуг отмечали отсутствие питьевой воды, холодно в помещении, отсутствие санитарно-гигиенических помещений в организации).