

**РЕЗУЛЬТАТЫ  
независимой оценки качества оказания услуг**

Муниципальное учреждение культуры «Клуб «Заводской» г. Саратов

(полное наименование организации)

№№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Группы организации	Способ оценки	Факт оценки в баллах (100)	Доля респондентов	Факт оценки с учетом значимости	Примечание
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>							
1.1.	<b>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</b>	30	все организации	Анализ сайта, посещение организации	100		30	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации: а) доступность и актуальность афиш, анонсов; б) наличие указателей мест общего пользования; в) информация об истории организации; г) информация о графике приёма администрацией пользователей услуг; д) информация для посетителей о новых мероприятиях.	15	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		15	
	а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.	3	— // —	— // —			3	
	б) Наличие указателей мест общего пользования.	3	— // —	— // —			3	
	в) Информация об истории организации.	3	— // —	— // —			3	
	г) Информация о графике приёма администрацией пользователей услуг.	3	— // —	— // —			3	
	д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.	3	— // —	— // —			3	
1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	15	все организации	наличие на сайте организации	100		15	
	а) Полное и сокращённое наименование организации.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	в) Дата создания организации, сведения об учредителе.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).	1	— // —	Анализ сайта			1	

	д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).	2	— // —	Анализ сайта		2	
	е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации, его структурных подразделений и филиалов.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.	2	— // —	Анализ сайта		2	
	з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).	1	— // —	Анализ сайта		1	
	к) Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	0	— // —	Анализ сайта		0	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	— // —	Анализ сайта		1	
	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	— // —	Анализ сайта		2	
1.2.	<b>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b> - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	<b>30</b>	все организации	Анализ сайта	100	<b>30</b>	
1.3.	<b>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)</b>	<b>40</b>	все организации	Опрос	96,3	<b>38,5</b>	

1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	все организации	Опрос	99	104	19,8	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организации	Опрос	93,5	72	18,7	
<b>Итого по критерию 1</b>		<b>100</b>			98,5		<b>98,5</b>	
2.	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>							
2.1.	<p><b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, например:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы.</li> </ul>	50	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Посещение организации, опрос посетителей	100		50	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анализ анкет, опрос посетителей	81,8	90	40,9	
<b>Итого по критерию 2</b>		<b>100</b>			90,9		<b>90,9</b>	
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>								

3.1.	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>	30	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	40		12	
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	— // —	— // —			0	
3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	— // —	— // —			6	
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	— // —	— // — // —			0	
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	— // —	— // —			6	
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	— // —	— // —			0	
3.2.	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	40	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	50		20	
3.3.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</b>	30	все организации	Анкетирование, опрос	100	8	30	
<b>Итого по критерию 3</b>		<b>100</b>			62		<b>62</b>	
4	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>							

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	100	110	<b>40</b>	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	99,1	109	<b>39,64</b>	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	100	71	<b>20</b>	
<b>Итого по критерию 4</b>		<b>100</b>			99,64		<b>99,64</b>	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	99,1	109	<b>29,7</b>	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	93,6	103	<b>18,7</b>	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	99,1	109	<b>49,6</b>	

Итого по критерию 5	100		98	98
ВСЕГО по организации:			89,8	

