

**РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества оказания услуг**

Муниципальное учреждение культуры «Клуб «Электроник»

(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.	Открытость и доступность информации об организации							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30	все организации	Анализ сайта, посещение организации	86,66667		26	
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	73,333333		11	
	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.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	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			0	
	к) Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.	1	— // —	Анализ сайта			0	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	— // —	Анализ сайта			0	
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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.	30	все организации	Анализ сайта	100		30	

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)	40	все организации	Опрос	100		40	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	все организации	Опрос	100	50	20	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организации	Опрос	100	47	20	
Итого по критерию 1		100			96		96	
2.	Комфортность условий предоставления услуг							
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы. 	50	Кроме театраль но-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 театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анализ анкет, опрос посетителей	100	50	50	

Итого по критерию 2		100			100		100	
Доступность услуг для инвалидов								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		30	
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	—//—	—//—			6	
3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	—//—	—//—			6	
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	—//—	—//—//			6	
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	—//—	—//—			6	
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	—//—	—//—			6	
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 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	100		40	

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	все организации	Анкетирование, опрос	100	20	30	
Итого по критерию 3		100			100		100	
4	Доброжелательность, вежливость работников организации							
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 театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	100	50	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)	40	Кроме театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	100	50	40	
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 театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	100	47	20	
Итого по критерию 4		100			100		100	
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг							

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	50	30	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	50	20	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	50	50	
Итого по критерию 5		100			100		100	
ВСЕГО по организации:							99,2	

Отметка вре	При посеще	Удовлетворе	Пользовалис	Удовлетворе	Удовлетворе	Имеете ли В	Удовлетворе
50	100	100	94	100	100	40	100
	50	50	47	47	50	20	20

Удовлетворе	Удовлетворе	Пользовалис	Удовлетворе	Готовы ли В	Удовлетворе	Удовлетворе	М
100	100	94	100	100	100	100	18
50	50	47	47	50	50	50	9

Ж	м20	21-40	41-60	с60			
82	4	68	24	4			
41	2	34	12	2			