**ОТЧЕТ по результатАМ проведения независимой оценки**

**качества условий оказания услуг в сфере культуры**

**Областным государственным бюджетным учреждением культуры «Центр народной культуры Ульяновской области»**

**Заказчик:** Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области

**Исполнитель:** ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт» (Новикова М.А.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

Ульяновск, 2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 3](#_Toc526942105)

[Глава 1. Значения показателей, полученных в рамках проведения НОК 4](#_Toc526942106)

[Глава 2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения 4](#_Toc526942107)

[Приложение 1. Линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса с указанием доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры 13](#_Toc526942108)

[Приложение 2. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры 15](#_Toc526942109)

# Введение

Настоящий отчет составлен по результатам проведения независимой оценки качества (НОК) условий оказания услуг в сфере культуры Областным государственным бюджетным учреждением культуры «Центр народной культуры Ульяновской области».

**Цели независимой оценки качества:**

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;

2) повышение качества деятельности учреждений культуры.

**Объектом независимой оценки качества** является мнение населения старше 18 лет, постоянно проживающего в Ульяновской области, о качестве условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, а также сами учреждения, которые оцениваются на предмет наличия или отсутствия различных характеристик, входящих в критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.

**Предмет независимой оценки качества:** качество условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры.

**Методы сбора информации:**

1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

2. Изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр. В рамках НОК были опрошены 100 получателей услуг организации.

3. Изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации).

**Отчет о результатах независимой оценки содержит:**

1) значения показателей, полученных в рамках проведения НОК (Глава 1);

2) основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения (Глава 2);

3) линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса (Приложение 1);

4) доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры (Приложение 1);

5) значения показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры (Приложение 2).

# Глава 1. Значения показателей, полученных в рамках проведения НОК

Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры Ульяновской области» занимает 6-е место в рейтинге по общей оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры в Ульяновской области. **Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры для данного учреждения составляет 91,8 баллов из 100 баллов.**

Самые низкие оценки относятся к критерию качества «Открытость и доступность информации об организации» (68 баллов). Остальные критерии оценены более чем на 80 баллов из 100:

- Доступность услуг для инвалидов (88 баллов),

- Удовлетворенность условиями оказания услуг (100 баллов),

- Доброжелательность, вежливость работников организаций (100 баллов),

- Комфортность условий предоставления услуг (100 баллов).

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерии | Коэффициент значимости критерия | **Результат независимой оценки качества по каждому критерию** | Значения показателей: ОГБУК «Центр народной культуры Ульяновской области» |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации  | 20% | 69,3 | 68 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг | 20% | 99,3 | 100 |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов | 15% | 84,0 | 88 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организаций  | 15% | 99,2 | 100 |
| 5. | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 30% | 98,6 | 100 |
| Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации  | 90,8 | 91,8 |

# Глава 2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

Основные недостатки работы организации указаны, исходя из результатов НОК по каждому из параметров, входящих в общие показатели. Ниже представлена таблица, в которой выделены показатели, составившие менее 80 баллов из 100, либо получившие 0 баллов, вместо 1. Данные показатели требуют к себе повышенного внимания. В их отношении предложены рекомендации, также приведенные в таблице, представленной ниже.

Таблица 2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

| № | Показатели | Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ) | Значения показателей: ОГБУК «Центр народной культуры Ульяновской области» | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации** |
| 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 сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций). | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации. | На стендах в помещении организации отсутствует следующая информация: дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации. | Разместить на стендах в помещении организации следующую информацию: дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации. |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:** |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | 0 |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | 0 |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | 1 |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; | 1 |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | 0 |
| 8. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 0 |
| 9. информация о планируемых мероприятиях; | 1 |
| 10. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | 0 |
| 11. план по улучшению качества работы организации. | 0 |
| СУММА | 5 |
| **Значение показателя П111** | **0** |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | На официальном сайте организации в сети Интернет отсутствует следующая информация: информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации. | Разместить на официальном сайте организации в сети Интернет следующую информацию: информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации. |
| **Оцениваемые Интернет-сайты** | http://cultura-cnk.ru/main/ |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** |
| Общая информация об организациях культуры:  |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | 1 |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | 1 |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | 1 |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; | 1 |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | 1 |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | 1 |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; | 0 |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 0 |
| 11. информация о планируемых мероприятиях; | 1 |
| 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. | 1 |
| Иная информация: |   |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 1 |
| 14. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; | 1 |
| 15. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; | 1 |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | 0 |
| 17. план по улучшению качества работы организации. | 0 |
| СУММА | 13 |
| **Значение показателя П112** | **40** |
|  | **П11** | **Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)** | **20** |  |  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | 1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" | - | - |
| - телефона; | - телефона; | 1 |
| - электронной почты; | - электронной почты; | 1 |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | 1 |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; | - раздела «Часто задаваемые вопросы»; | 1 |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 1 |
|  | **П12** | **Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **100** |
| 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). | 1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2) | 57,7 | Показатель П131 составляет менее 80 баллов. | Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах. В первую очередь обратить внимание на выполнение требований, указанных в пп. 1.1.1. |
| 1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (% от числа ответивших на вопрос анкеты №4) | 100,0 | - | - |
|  | **П13** | **Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)** | **78,9** |  |  |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | **68** |  |  |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" |   | - | - |
|  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 1 |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; | 1 |
| - доступность питьевой воды; | 1 |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | 1 |
| - санитарное состояние помещений организаций; | 1 |
| - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). | 1 |
|  | **П21**  | **Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **100** |
| 2.2. | Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). | - | - |
|  | **П22** | **Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)** | **100** |  |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №5).  | - | - |
|  | **П23** | **Значение показателя П23 рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг** | **100** |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | **100** |  |  |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0" | Отсутствует оборудование, обеспечивающее доступность услуг для инвалидов: сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. | Рассмотреть возможность обеспечения организации оборудованием, обеспечивающим доступность услуг для инвалидов: сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. |
| - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 1 |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 1 |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | 1 |
| - наличие сменных кресел-колясок; | - наличие сменных кресел-колясок; | 0 |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 0 |
|  | **П31**  | **Значение показателя П31 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **60** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0" | Не предоставляются услуги в дистанционном режиме или на дому. | Рассмотреть возможность предоставления услуг дистанционно или на дому. |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 1 |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 1 |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 1 |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | 1 |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 1 |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0 |
|  | **П32** | **Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов |  |  |  |
|  | **П33** | **Значение показателя П33 определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты №8)** | **100** | **-** | **-** |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | **88** |  |  |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций** |
| **4.1.** | **П41. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **4.1.1. 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, ответивших на вопрос анкеты №9).** | **100** | **-** | **-** |
| **4.2.** | **П42. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №10)** | **100** | **-** | **-** |
| **4.3.** | **П43. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **4.3.1. 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, ответивших на вопрос анкеты №12)** | **100** | **-** | **-** |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | **100** |  |  |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| **5.1.** | **П51. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **5.1.1. 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, ответивших на вопрос анкеты №16).** | **99** | **-** | **-** |
| **5.2.** | **П52. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №14).** | **100** | **-** | **-** |
| **5.3.** | **П53. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №15).** | **100** | **-** | 2 из 100 опрошенных пользователей услуг рекомендуют провести ремонт помещения организации. |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | **100** |  |  |

# Приложение 1. Линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса с указанием доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры

Таблица 1. Результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения, % от числа опрошенных получателей услуг)

|  |  |
| --- | --- |
|   | ОГБУК «Центр народной культуры Ульяновской области»  |
| Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении? | Да, видел | 56,0% |
| Нет, не видел | 3,0% |
| Затрудняюсь ответить | 41,0% |
| Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах? | Очень хорошо | 38,1% |
| Хорошо | 19,6% |
| Положительные оценки | 58% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 42,3% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»? | Да, пользовались | 43,0% |
| Нет, не пользовались | 57,0% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? | Удовлетворен | 72,1% |
| Скорее удовлетворен | 27,9% |
| Положительные оценки | 100% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? | Комфортным | 88,0% |
| Скорее комфортным | 12,0% |
| Положительные оценки | 100% |
| Скорее не комфортным | 0,0% |
| Не комфортным | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуг? | Очень хорошо | 70,0% |
| Хорошо | 27,0% |
| Положительные оценки | 97% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 3,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 43,0% |
| Нет | 57,0% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации? | Очень хорошо | 60,5% |
| Хорошо | 39,5% |
| Положительные оценки | 100% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | Очень хорошо | 84,0% |
| Хорошо | 16,0% |
| Положительные оценки | 100% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | Очень хорошо | 87,0% |
| Хорошо | 13,0% |
| Положительные оценки | 100% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да, пользовались | 76,0% |
| Нет, не пользовались | 24,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия? | Очень хорошо | 82,9% |
| Хорошо | 17,1% |
| Положительные оценки | 100% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организаций, насколько просто Вам было ориентироваться внутри? | Просто | 85,0% |
| Скорее просто | 15,0% |
| Положительные оценки | 100% |
| Скорее сложно | 0,0% |
| Сложно | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете удобство графика работы организации? | Очень хорошо | 71,0% |
| Хорошо | 29,0% |
| Положительные оценки | 100% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Очень хорошо | 79,0% |
| Хорошо | 21,0% |
| Положительные оценки | 100% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Отрицательные оценки | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций)? | Да | 99,0% |
| Нет | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1,0% |

# Приложение 2. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

Таблица 1. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

| Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ) | Метод получения информации о параметре | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | ОГБУК «Центр народной культуры Ульяновской области»  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** | изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»). | - отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11пунктов из 17. | 0 баллов | 100 баллов      |   |
| доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: |   |   |
| 70-80%, или 12-13 пунктов из 17. | 40 баллов |   |
| 81-90%, или 14-15 пунктов из 17. | 60 баллов |   |
| более, чем 90%, или 16-17 пунктов. | 100 баллов |   |
| **Оцениваемые Интернет-сайты** | http://cultura-cnk.ru/main/ |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** |   |
| Общая информация об организациях культуры: |   |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | 1 |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | 1 |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | 1 |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | 1 |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): |   |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; | 1 |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | 1 |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | 1 |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; | 0 |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 0 |
| 11. информация о планируемых мероприятиях; | 1 |
| 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. | 1 |
| Иная информация: |   |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 1 |
| 14. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; | 1 |
| 15. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; | 1 |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | 0 |
| 17. план по улучшению качества работы организации. | 0 |
| СУММА | 13 |
| **Значение показателя П112** | **40** |
| **Показатель 1.2. (пп. 1.2.1.) Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"** | 1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |   |
| - телефона; | 2. Изучение условий оказания услуг организациями (тестирование дистанционных способов взаимодействия с организацией). | - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия  | по 20 баллов за каждый способ | 1 |
| - электронной почты; | - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | 1 |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); |   |   | 1 |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; | 1 |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |   |   | 1 |
| **Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  | **100** |
| **Показатель 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0"** | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации). |   |   |  1 балл  |   |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |   | 1 |