

# ПРОТОКОЛ №2

## О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МКУ «Совьинский Дом культуры»

Регион: Кировская область

Адрес: 613101, Кировская область, Слободской район, село Совье

Ф.И.О. руководителя: Жигалова Любовь Борисовна

Контактный телефон: 8(83362)67194

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 26.02.2020-12.03.2020

| № п/п | Показатели                                                                                                                                                                                              | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                             | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        | Результаты расчета показателей |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1     | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                              |                                |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                                                                             | 50 баллов                      |
|       | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                    | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:                                                           |                                |
|       | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:                                                           |                                |
| 1.2.  | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:                                                                     | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | 0 баллов                       |
|       | - телефона;                                                                                                                                                                                             | - телефона;                                                                                                                                                                                                              | 0                                                                                                                                                            |                                |
|       | - электронной почты;                                                                                                                                                                                    | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                     | 0 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
|      | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>                        | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
| 1.3. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стендах, на официальном сайте организации культуры: | 100 баллов |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры | 92                                                  | 92                                                                                                                                                                                                              |            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"      | 86                                                  | 86                                                                                                                                                                                                              |            |            |
|      | Итого по критерию 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 | 55 баллов  |            |
| 2    | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
| 2.1. | <p>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).</p>                                                     | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                     | Количество комфортных условий предоставления услуг: |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - наличие и понятность навигации внутри организации;                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - наличие и доступность питьевой воды;                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |            |            |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     | 7 из 8 оцениваемых индикаторов                      |                                                                                                                                                                                                                 |            | 100 баллов |



|      |                                                                                                                            |                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                        |            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|      |                                                                                                                            | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;                                                               |                                                           |                                                                                                        |            |
|      |                                                                                                                            | - санитарное состояние помещений организации;                                                                            |                                                           |                                                                                                        |            |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.                                                                                      | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | Показатель не оценивается для организаций культуры        |                                                                                                        |            |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортом предоставления услуг                                                                  | Общее количество опрошенных:                              | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы: | 100 баллов |
|      |                                                                                                                            |                                                                                                                          | 92                                                        | 92                                                                                                     |            |
|      |                                                                                                                            | Итого по критерию 2                                                                                                      |                                                           |                                                                                                        | 100 баллов |
| 3    |                                                                                                                            | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                                                                               |                                                           |                                                                                                        |            |
|      | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                      | 3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:                                      | Количество условий доступности организации для инвалидов: |                                                                                                        |            |
| 3.1. | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                            | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;                                                          | 0 из 5 оцениваемых индикаторов                            |                                                                                                        |            |
|      | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                               | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                                                             |                                                           |                                                                                                        |            |
|      | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                            | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;                                                          |                                                           |                                                                                                        |            |
|      | - сменных кресел-колясок;                                                                                                  | - сменных кресел-колясок;                                                                                                |                                                           |                                                                                                        |            |
|      | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                               |                                                           |                                                                                                        |            |
|      |                                                                                                                            |                                                                                                                          | 0 баллов                                                  |                                                                                                        |            |

|                     |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                                          |            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.                | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                                  | 3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими                | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 20 баллов  |
|                     | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                         | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;                                                  |                                                                                          |            |
|                     | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;        | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |                                                                                          |            |
|                     | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                         | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                  |                                                                                          |            |
| 3.3.                | - 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 из 6 оцениваемых индикаторов                                                           | 20 баллов  |
|                     | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                       | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                |                                                                                          |            |
|                     | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.                                                          | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому                                                    |                                                                                          |            |
|                     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов                                                                         |                                                                                          |            |
| Итого по критерию 3 |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:                                          | 100 баллов |
|                     |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:   |            |
| 4                   | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»                                                          |                                                                                                                                   |                                                                                          | 38 баллов  |



|                     |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |                                                                                       |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | Общее количество опрошенных:                                       | Число получателей услуг, удовлетворенных вежливостью работников организации культуры: |
| 4.1.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию                                      | 92                           | 92                                                                 | 100 баллов                                                                            |
| 4.2.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                     | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию                                                                           | 92                           | 92                                                                 | 100 баллов                                                                            |
| 4.3.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                              | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 92                           | 92                                                                 | 100 баллов                                                                            |
| Итого по критерию 4 |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |                                                                                       |
| 5                   | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |                                                                                       |
|                     | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                  | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг: |                                                                                       |
| 5.1.                | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                               | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым                                                                                                                                                  | 92                           | 92                                                                 | 100 баллов                                                                            |
| 5.2.                | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями                                                                                                                                                                                   | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры                                                                                                                                                                           | 92                           | 92                                                                 | 100 баллов                                                                            |

|      |                                                                                                                                            |                                                                                                                         |    |    |              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|
|      | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                   | <div> <div>- наличием и понятностью навигации внутри организации;</div> <div>- графиком работы организации</div> </div> |    |    |              |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры                                                | 92 | 91 | 98,91 баллов |
|      | Итого по критерию 5                                                                                                                        |                                                                                                                         |    |    | 99,46 баллов |
|      | ИТОГО по всем критериям                                                                                                                    |                                                                                                                         |    |    | 78,49 баллов |