



Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

Семенко Екатерина Алексеевна
директор ООО «УКЦ «Ракурс», к.п.н., доцент
+7(988) 244-30-30, rakurs230@mail.ru

Что такое НОК?

- » Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций социальной сферы, в частности, организаций культуры.
- » НОК регулируется соответствующей нормативной базой.
- » Для каждой организации НОК проводится не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года.
- » Для проведения НОК заказчик (орган управления культурой или другая уполномоченная организация) заключает муниципальный/государственный контракт с оператором НОК.
- » Независимую оценку проводит общественный совет. Организация-оператор осуществляет сбор и обобщение информации для целей НОК.
- » Оператор проводит сбор и обобщение информации в соответствии с техническим заданием, сформированным заказчиком.
- » Информация о порядке проведения, показатели и результаты НОК размещаются на официальных сайтах в сети Интернет (bus.gov.ru).

ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» - оператор НОК

- » Организация-оператор с 2018 года
- » Завершено более 150 контрактов, обследовано более 1600 организаций культуры и образовательных организаций
- » Все специалисты, участвующие в проведении НОК, прошли соответствующее обучение
- » Проведение сбора и обобщения информации для проведения НОК в полном соответствии с нормативными документами
- » Основные заказчики – муниципалитеты Краснодарского края

Нормативная база НОК

- » Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- » Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- » Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»
- » Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»

Цели НОК

- » Предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации: сайты организаций культуры, стенды в помещениях организаций, опросы получателей услуг.
- » Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры.
- » Повышение качества деятельности организаций культуры.

Результаты НОК

- » Результаты НОК не влекут за собой приостановление деятельности или аннулирование лицензии на осуществление отдельных видов деятельности в отношении организаций культуры.
- » Результаты НОК могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:
 - руководителей организаций культуры;
 - руководителей органов власти соответствующих уровней.

- » **Открытость**
- » **Независимость**
- » **Полнота охвата**
- » **Достоверность и проверяемость показателей**, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:
 - ☐ для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая в официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
 - ☐ сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
 - ☐ при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Задачи НОК

- » Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций культуры, влияющих на качество условий предоставления услуг.
- » Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий оказания услуг для организаций, принявших участие в процедуре НОК.
- » Предоставить заказчику аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах сбора и обобщения информации для целей НОК, который состоит из:
 - ❖ методики расчёта показателей;
 - ❖ результатов расчета каждого показателя и критерия, а также итогового интегрального показателя;
 - ❖ итогового вывода о состоянии условий оказания услуг организациями культуры;
 - ❖ конкретных рекомендаций по улучшению условий деятельности организаций.

Этапы проведения НОК

- » Заключение контракта
- » Рассылка в организации, включённые в контракт, информационных писем о проведении НОК, которые содержат:
 - информацию об организации-операторе
 - ссылку для опроса получателей услуг для размещения на официальном сайте организации
 - формы анкет оператора и фотоотчётов
 - информацию о минимальном рекомендованном числе респондентов из числа получателей услуг организации
- » Проведение установочного вебинара для организаций культуры
- » «Полевой этап»: анализ официальных сайтов организаций культуры, заполнение анкет оператора, формирование фотоотчётов, проведение анкетирования получателей услуг
- » Ежедневное информирование заказчика о ходе анкетирования получателей услуг
- » Формирование общей базы данных, собранных во время «полевого этапа»
- » Завершение анкетирования
- » Подготовка сводного аналитического отчёта и отчётов по каждой организации культуры
- » Согласование результатов сбора и обобщения информации с заказчиком
- » Отправка заказчику итогового аналитического отчёта и отчётов по каждой организации культуры, анкет оператора, фотоотчётов, а также данных для внесения результатов НОК на сайт bus.gov.ru

Мероприятия в рамках НОК

- » Проведение опроса (анкетирования) получателей услуг.
- » Экспертная оценка на основе заполнения анкет оператора и фотоотчётов.

Что требуется от организации культуры, принимающей участие в НОК?

- » Назначить ответственного за участие в НОК.
- » Предоставить оператору контактные данные ответственного (ФИО, телефон).
- » Разместить на официальном сайте объявление о проведении НОК в организации и ссылку для анкетирования граждан (ссылку присылает оператор).
- » Распечатать и разместить в помещении организации объявление с QR-кодом для прохождения анкетирования с мобильных устройств.
- » Проинформировать получателей услуг о проведении НОК и предоставить им ссылку на прохождение анкетирования.
- » Проверить на официальном сайте и на стендах наличие необходимой информации и документов.

Критерии НОК

Критерий 1.	Открытость и доступность информации об организации культуры
Критерий 2.	Комфортность условий предоставления услуг
Критерий 3.	Доступность услуг для инвалидов
Критерий 4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
Критерий 5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Итоговый интегральный показатель рассчитывается как среднее арифметическое значений всех пяти критериев.

Состав критериев НОК

Критерий 1.

Открытость и доступность информации об организации культуры

Показатели в составе критерия 1

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на **общедоступных информационных ресурсах**, нормативным правовым актам.

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о **дистанционных способах обратной связи** и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий 1. Что важно?

Критерий 1.

Открытость и доступность информации
об организации культуры

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на **общедоступных информационных ресурсах**, нормативным правовым актам.

- Соответствие официального сайта Приказу Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»
- Соответствие сайта и стендов распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»

Критерий 1. Что важно?

Критерий 1.

Открытость и доступность информации об организации культуры

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о **дистанционных способах обратной связи** и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Дистанционные способы обратной связи, реализованные на сайте:

✓ Телефон
✓ Электронная почта
✓ Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
✓ Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

Анкета оператора

1.1.1. Информационные стенды: соответствие информации нормативным правовым актам				
Номер индикатора		Номер фото	Ответ	Варианты ответа
I. Общая информация об организации культуры				
1.1.1.1(1).	Информация об официальном наименовании организации культуры (полном и сокращённом)			да нет
1.1.1.1(2).	Контактные телефоны			да нет
1.1.1.1(3).	Контактные адреса электронной почты			да нет
1.1.1.2.	Информация о месте нахождения организации культуры (адрес организации) и её филиалов (при наличии)			да нет
1.1.1.3(1).	Дата создания организации культуры			да нет
1.1.1.3(2).	Сведения об учредителе(-ях) организации культуры			да нет
1.1.1.3(3).	Контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры			да нет
1.1.1.3(4).	Адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры			да нет
1.1.1.5(1).	Информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии)			да нет
1.1.1.5(2).	ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии)			да нет
1.1.1.5(3).	Контактные телефоны структурных подразделений и филиалов (при наличии)			да нет —
1.1.1.5(4).	Адреса сайтов структурных подразделений и филиалов (при наличии)			да нет —
1.1.1.5(5).	Адреса электронной почты структурных подразделений и филиалов (при наличии)			да нет —
1.1.1.6.	Информация о режиме и графике работы организации культуры			да нет

Анкета оператора

II. Информация о деятельности организации культуры				
1.1.1.7.	Информация о видах услуг, предоставляемых организацией культуры			да нет
1.1.1.8(1).	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)			да нет —
1.1.1.8(2).	Цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)			да нет —
1.1.1.8(3).	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг)			да нет —
1.1.1.11.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости			да нет
1.1.1.12.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (при осуществлении соответствующих видов деятельности)			да нет —
III. Информация о независимой оценке качества				
1.1.1.13(1).	Информация о проведении НОК: сроки проведения			да нет
1.1.1.13(2).	Информация о проведении НОК: количественные результаты оценки			да нет
1.1.1.13(3).	Информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов			да нет

Состав критериев НОК

Критерий 2.

Комфортность условий предоставления услуг

Показатели в составе критерия 2

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий 2. Что важно?

Критерий 2.

Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Соблюдение условий комфортности:

- | | |
|---|---|
| ✓ | Наличие зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |
| ✓ | Наличие и понятность навигации внутри организации |
| ✓ | Наличие и доступность питьевой воды |
| ✓ | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |
| ✓ | Санитарное состояние помещений организации |
| ✓ | Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |

Анкета оператора

2.1. Помещение: наличие комфортных условий

2.1.1.1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью			да нет
2.1.1.2.	Наличие и понятность навигации внутри организации культуры			да нет
2.1.1.3.	Доступность питьевой воды			да нет
2.1.1.4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (наличие соответствующих помещений В ЗДАНИИ организации, чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец)			да нет
2.1.1.5.	Санитарное состояние помещений организации культуры			да нет
2.1.1.6.	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			да нет

Состав критериев НОК

Критерий 3.	Доступность услуг для инвалидов
--------------------	---------------------------------

Показатели в составе критерия 3

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом <u>доступности для инвалидов</u> .
--

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам <u>получать услуги наравне с другими</u> .
--

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Критерий 3. Что важно?

Критерий 3.	Доступность услуг для инвалидов
--------------------	---------------------------------

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом **доступности для инвалидов.**

Условия доступности для инвалидов:

✓ Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)
✓ Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
✓ Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов
✓ Наличие специальных сменных кресел-колясок
✓ Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений

Критерий 3. Что важно?

- ✓ Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)



Критерий 3. Что важно?

Критерий 3.	Доступность услуг для инвалидов
--------------------	--

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- | |
|---|
| ✓ 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 культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |
| ✓ Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации |
| ✓ Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |

Анкета оператора

3.1. Помещение и прилегающая территория: условия для инвалидов				
3.1.1.1.	Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)			да нет
3.1.1.2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов			да нет
3.1.1.3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов			да нет
3.1.1.4.	Наличие специальных кресел-колясок			да нет
3.1.1.5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы			да нет
3.2. Доступность услуг для инвалидов				
3.2.1.1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации			да нет
3.2.1.2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля			да нет
3.2.1.3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). При наличии предоставить копию соответствующего документа вместе с данной анкетой (трудовой договор, договор о сотрудничестве и пр.)			да нет
3.2.1.4.	Наличие и функционирование альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению			да нет
3.2.1.5.	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (возможность сопровождения работниками организации). При наличии предоставить вместе с данной анкетой копию приказа о назначении такого сотрудника(ов), а также копию документа о прохождении обучения (инструктирования)			да нет
3.2.1.6.	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на			да нет

Состав критериев НОК

Критерий 4.

Доброжелательность, вежливость работников организации

Показатели в составе критерия 4

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, **обеспечивающих первичный контакт** и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, **обеспечивающих непосредственное оказание услуги** при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации **при использовании дистанционных форм взаимодействия** (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Состав критериев НОК

Критерий 5.

Удовлетворённость условиями оказания услуг

Показатели в составе критерия 5

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)

5.2. Доля получателей услуг, **удовлетворенных удобством графика работы организации** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, **удовлетворенных в целом условиями оказания услуг** в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерии НОК

Критерий 1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	3 показателя
Критерий 2.	Комфортность условий предоставления услуг	2 показателя
Критерий 3.	Доступность услуг для инвалидов	3 показателя
Критерий 4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	3 показателя
Критерий 5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	3 показателя

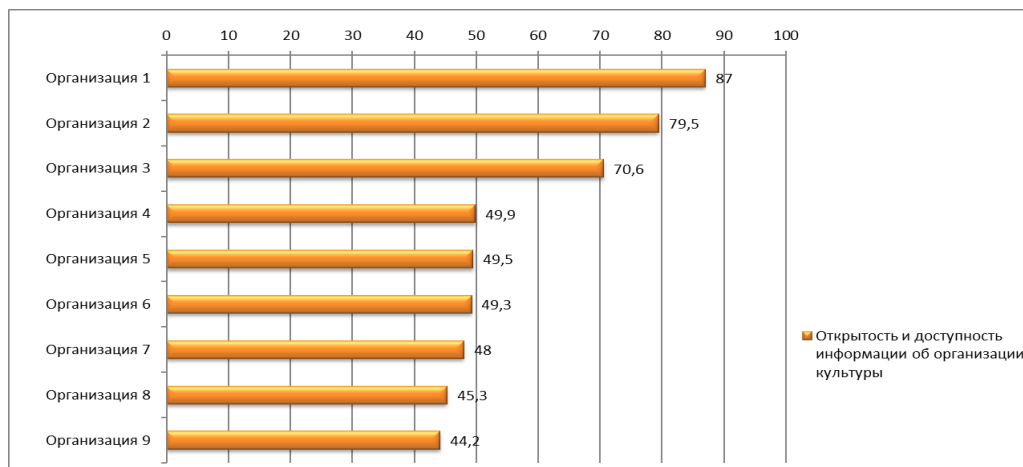
Всего 14 показателей:

5 показателей рассчитываются по результатам экспертной оценки;

9 показателей рассчитываются по результатам анкетирования граждан.

Некоторые элементы сводного аналитического отчёта по сбору и обобщению информации

» Рейтинг по каждому критерию по типам организаций культуры



» Информация о выявленных недостатках по каждому индикатору в разрезе организаций культуры

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, показал, что не на всех стендах размещены такие документы (информация) как:

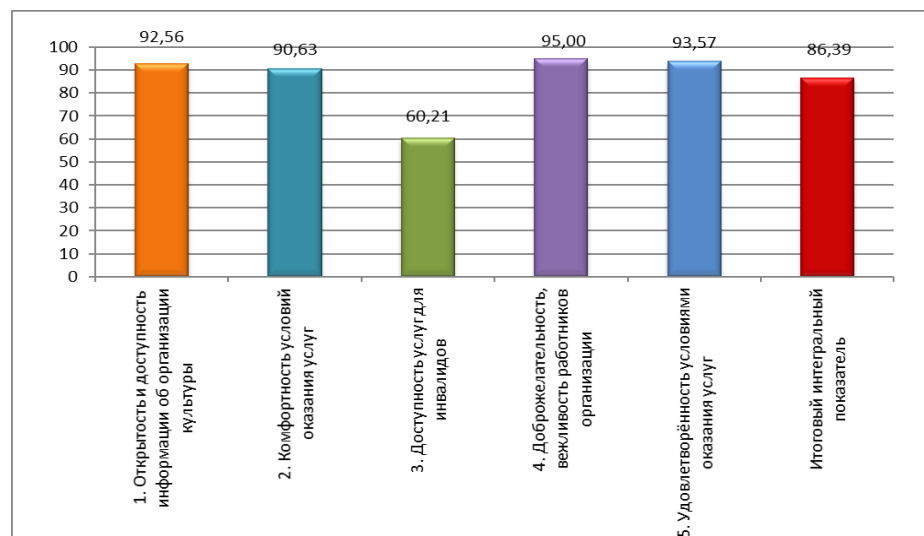
- информацию об учредителе(-ях) организации культуры (Организация 3, Организация 5);
- информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии) (Организация 2);
- информация о режиме и графике работы организации культуры (Организация 1, Организация 3, Организация 9);
- информация о контактных телефонах и адресах электронной почты (Организация 3, Организация 5);

Некоторые элементы сводного аналитического отчёта по сбору и обобщению информации

» Использование цветowych шкал при анализе результатов оценок по критериям

» Анализ средних значений критериев по типам организаций муниципалитета и в целом по муниципалитету

Рейтинг организаций культуры	Наименование организации культуры	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий 2 «Комфортность условий оказания услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	Итоговый интегральный показатель
1.	Организация 1	98,7	99,5	88,9	99,2	98,7	97
2.	Организация 2	95,9	79,5	92,2	93,2	91,9	90,54
3.	Организация 3	97,8	98,5	52,5	99	98,6	89,28
4.	Организация 4	96,1	91	70,5	94	91,1	88,54
5.	Организация 5	91,7	92	68,4	91	90,1	86,64
6.	Организация 6	96	97	43,9	97	95,3	85,84
7.	Организация 7	82,2	90	76,8	89,4	82	84,08
8.	Организация 8	94,9	93,5	51,4	90,6	87,6	83,6
9.	Организация 9	93	96	31	97,6	97	82,92
10.	Организация 10	83,9	87,5	59,9	90	89,1	82,08
11.	Организация 11	92,1	84,5	53,2	87,6	81,6	79,8
12.	Организация 12	86,4	91	43	89,6	84,7	78,94
	Средние значения	92,40	91,67	60,98	93,19	90,65	85,78



Некоторые элементы сводного аналитического отчёта по сбору и обобщению информации

» **Выявление лучших организаций культуры муниципалитета по результатам сбора и обобщения информации**

1-е место

Организация 1 (значение итогового интегрального показателя – 97 баллов);

2-е место

Организация 2 (значение итогового интегрального показателя – 90,54 балла);

3-е место

Организация 3 (значение итогового интегрального показателя – 89,28 балла).

» **Сравнительный анализ результатов НОК в динамике за 3 года (1 или 2 года) по каждому критерию и итоговому интегральному показателю**

Наименование организации культуры	2021 г. значение интегрального показателя	2019 г. значение интегрального показателя	Динамика значения интегрального показателя	2021 г. рейтинг по интегральному показателю	2019 г. рейтинг по интегральному показателю	Динамика рейтинга по интегральному показателю
Организация 1	85,84	84,2	▲ 1,64	6	5	▼ -1
Организация 2	97	99,4	▼ -2,40	1	1	■ 0
Организация 3	78,94	90,4	▼ -11,46	12	2	▼ -10
Организация 4	88,54	88,8	▼ -0,26	4	3	▼ -1
Организация 5	84,08	80,2	▲ 3,88	7	6-7	▼ -1
Организация 6	83,6	80,2	▲ 3,40	8	6-7	▼ -2
Организация 7	82,92	86,3	▼ -3,38	9	4	▼ -5
<i>Средние значения</i>	<i>85,78</i>	<i>87,07</i>	<i>▼ -1,29</i>			

Отчёт для каждой организации культуры, принимающей участие в НОК

Приложение
к аналитическому отчёту о независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями
культуры
_____ района
Краснодарского края



Директору
МКУ «_____»
И.О. Фамилия

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Муниципальное казенное учреждение _____

2021 год
г. Краснодар

Отчёт для каждой организации культуры, принимающей участие в НОК

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».		33	38,34	100	30 %
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	6 ед. инф. из 9				
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	0 ед. инф. из 9				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	0 спос.	0	24,45	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100	99,45	100	40 %

Отчёт для каждой организации культуры, принимающей участие в НОК

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	797 респ. из 800	100	98,67	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	798 респ. из 800	100	98,78	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	778 респ. из 778	100	99,45	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		1-2 из 9	100	98,87	100	
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	794 респ. из 800	99	98,45	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	793 респ. из 800	99	98,45	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	798 респ. из 800	100	98,45	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		1-2 из 9	99,5	98,45	100	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		4 из 9	75,94	77,56	100	

Отчёт для каждой организации культуры, принимающей участие в НОК

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

I. Рекомендации организации-оператора по результатам независимой оценки:

1. Проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.
2. На стендах в помещении и на территории организации разместить следующую информацию:
 - информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
 - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 - информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
 - информацию о количественных результатах независимой оценки качества;
 - информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков.
3. Создать официальный сайт организации и разместить на нём всю актуальную информацию.
4. На официальном сайте организации разместить следующую информацию:
 - информацию о наименовании (полном и сокращённом) и дате создания организации культуры;
 - информацию об учредителе(-ях) организации культуры;
 - информацию о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);
 - информацию о режиме и графике работы организации культуры;
 - контактные телефоны ;
 - контактные адреса электронной почты;
 - информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
 - информацию об органах управления организацией культуры ;

Отчёт для каждой организации культуры, принимающей участие в НОК

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений В ЗДАНИИ организации культуры (чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.);
- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами) для лиц с ОВЗ;
- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- 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);
- корректно работающую альтернативную версию официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

II. Предложения получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг в организации:

- улучшить материально-техническое обеспечение;
- обновить сценические костюмы;
- приобрести компьютерную технику.

Спасибо за внимание

Семенко Екатерина Алексеевна
директор ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс»
+ 7(988) 244-30-30
rakurs230@mail.ru