

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета по НОКУ
 при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 Т.Ю. Гусева
 «08» 11 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры
 Муниципального бюджетного учреждения культуры «Набережночелнинская филармония»
 город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://nch-filarmonia.ru	Недостаточно информации на сайте, стендах.	30 баллов	20 баллов
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации размещен на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами не в полном объеме.		
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://nch-filarmonia.ru	Объем информации размещен на сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами не в полном объеме.		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	Официальный сайт организации на https://nch-	Осмотр комиссией.	30 баллов	30 баллов

	функционирование	filarmonia.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию			
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://nch-filarmonia.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно). Имеется 4 способа связи: 1. телефон; 2. электронная почта; 3. официальный сайт; 4. соц. сети.		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в полной объеме.	40 баллов	40 баллов
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения слушателей	Слушатели удовлетворены полностью.		
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		Слушатели удовлетворены полностью.		
99,6				100 баллов	90 баллов
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Организация обеспечена комфортными условиями в полном объеме.	50 баллов	50 баллов
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования,	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг. - Наличие комфортной зоны ожидания (пуфики, большое зеркало, гардероб);		

	социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	визуальный осмотр	- наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - хорошее санитарное состояние помещений (чистота, наличие мыла); - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации)		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией полностью.	50 баллов	50 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией полностью.		
				100 баллов	100 баллов

III. Критерии доступности услуг для инвалидов

3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Помещение организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов оборудовано в полной мере.	30 баллов	30 баллов
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности (от одного до трех). Наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов полностью.	40 баллов	40 баллов

3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения слушателей	100% получателей услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов полностью.		
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Помещение организации обеспечивает условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими в полной мере.	30 баллов	30 баллов
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме (выездных концертах).		
				100 баллов	100 баллов

IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию полностью.	40 баллов	40 баллов
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Изучение мнения слушателей	Получатели удовлетворены в полной мере.		

	получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.				
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию полностью.	40 баллов	40 баллов
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения слушателей	Получатели удовлетворены в полной мере.		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия полностью.	20 баллов	20 баллов
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения слушателей	Получатели удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов

V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения слушателей	Все получатели услуг удовлетворены и готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	30 баллов	30 баллов
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения слушателей	Все получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг полностью.	20 баллов	20 баллов

5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения слушателей	Получатели удовлетворены в полной мере.		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения слушателей	Получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации полностью.	50 баллов	50 баллов
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения слушателей	Получатели удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				500 баллов	490 баллов
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации				500 баллов	490 баллов

**Выводы и предложения
независимых экспертов**

по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере культуры

Муниципального бюджетного учреждения культуры «Набережночелнинская филармония»
город Набережные Челны Республики Татарстан

Выводы и предложения:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество условий оказания услуг и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг.
3. Продолжить работу по обновлению информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и официальном сайте организации.
5. Разработать, утвердить заместителем руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по улучшению качества оказания услуг по результатам независимой оценки качества.
6. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации культуры на официальных сайтах организации <https://nch-filarmonia.ru>, в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.