

**Форма сводного отчета организации - оператора
АНОО ВО «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке**

Полное название организации: Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Нововоронеж "Культурно-досуговый центр"

№ стр оки	№ п/п	Наименование показателя	Значим ость показа телей оценки качест ва	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»								
1	1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов 1-100 баллов	100	30
2	1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»	0,3	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социальной сферы 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	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ	100	30

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателя оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3	1.3.	вопросы: - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 0-100 баллов	99.16 100	39.83 99.83	
4	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»								99.83
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»									
5	2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций;	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации обслуживания;	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100	50	

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		<p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).</p>	<p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации общественного обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социального обслуживания и пр.)</p>	<p>5</p>					
6	2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг организацией социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	96.43	48.21	
7	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»								98.21
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»									
8	3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов:		3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствие условия доступности для инвалидов	0 баллов			
		- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	60		
		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,3	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов		18	
		- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;					
		- наличие сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;					
		- наличие специально оборудованных помещений для инвалидов		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания					

№ стр оки	№ п/п	Наименование показателя	Значим ость показа телей оценки качест ва	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
9	3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0,4	3.2.1. 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 выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100	40	
10	3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	89.47	26.84	
11	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»								84.44
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»									
12	4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0 - 100 баллов	98.74	39.50	

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателя оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
13	4.2.	и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	услуги (работники справочной, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число опрошенных получателей услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	98.74	39.50	
14	4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы 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.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	99.58	19.92	
15	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»								98.92
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»									
16	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).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	98.95	29.68	

№ стр. ок.	№ п/п	Наименование показателя	Значим ость показа телей оценки качест ва	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0.2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	99.37	19.87
18	5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0.5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	99.16	49.58
19	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»							
20	Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации							
								99.13
								96.10

Дата «27» ноября 2023 г.
 Подпись ответственного лица Ю.Л. Ярецкий



Исполнитель: Ильин В.Н.