

АКТ № 3

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры города Нягани «Музейно-культурный центр»
Юридический адрес: 628181, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра г. Нягань, 3 микрорайон, д. 3/1
Фактический адрес: 628181, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра г. Нягань, 3 микрорайон, д. 3/1
Ф.И.О. руководителя: Раянова Альфия Равкатовна
Контактный телефон: 8(34672) 3-56-46, 6-62-81

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	28,8 баллов	Отсутствует информация на сайте: о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации культуры	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2.	Наличие и функционирование	30%	- телефона;	Анализ	по 30 баллов за каждый дистанционный	30 баллов	Отсутствует:

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		<ul style="list-style-type: none"> - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - иного электронного сервиса 	официального сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	способ, но не более 100 баллов по показателю		раздел «Часто задаваемые вопросы»
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,2 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		стендах в помещении организации				
			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 1	100%				98 балл	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов	50 баллов	
- наличие и понятность навигации внутри организации;							
- наличие и доступность питьевой воды;							
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;							

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			- санитарное состояние помещений организации; - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48 баллов	
	Итого по критерию 2	100%				98 баллов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	24 балла	Отсутствует следующее оборудование помещений организации и прилегающей территории: сменные кресла-коляски.

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	- 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		По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	32 балла	Отсутствуют следующие условия доступности: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика а (тифлосурдопереводчика);

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);				
			- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	Анализ официального сайта организации культуры			
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа	27,9 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)			услуг о качестве условий оказания услуг	опрошенных получателей услуг – инвалидов)		
	Итого по критерию 3	100%				83,9 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействи е организации с гражданами»	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	38,8 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).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	40 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	20 баллов	
	Итого по критерию 4	100%				98,8 баллов	
5	Критерий «Удовлетворенность 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)	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	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, переведенных в баллы)	29,4 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	услуг)						
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,4 баллов	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,5 баллов	
	Итого по критерию 5	100%				98,3 баллов	
ИТОГО по всем критериям						95,4 балла	

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: можно сделать вывод, что, во-первых, информация о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, обеспечена не в полном объеме, во-вторых, в организации обеспечены способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг дистанционно через официальный сайт, однако отсутствует телефон и раздел «Часто задаваемые вопросы», в-третьих, выявлен высокий уровень удовлетворенности получателями услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте организации.

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: в организации обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, что подтверждается проведенным осмотром территории организации и мнением получателей услуг.

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: уровень доступности услуг для инвалидов соответствует не в полном объеме требованиям как к оборудованию территории, так и прилегающей к организации и обеспечению доступности получение услуг в самой организации, что свидетельствует о необходимости работы в данном направлении.

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: доброжелательность и вежливость работников оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении.

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: опрос получателей услуг показал высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении.

Предложения по улучшению деятельности организации:

поддерживать в актуальном состоянии и регулярно обновлять информацию на официальном сайте и стендах организации, периодически осуществляя внутренний контроль достоверности размещаемой информации и ее соответствия нормативным требованиям;

добавить информацию на информационных стендах в помещении организации, а именно: о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; о численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (отчет, ссылка на страницу учреждения на сайт bus.gov, планы по устранению недочетов и его исполнения).

добавить информацию на сайте организации, а именно: о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; о численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

обеспечить на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а именно: телефон; раздел «Часто задаваемые вопросы».

обеспечить необходимым оборудованием территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, а именно: сменными креслами-колясками;

обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно: 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); рассмотреть варианты ответа на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации», проанализировать данные предложения и включить в план мероприятий по совершенствованию условий оказания услуг в организации.

Директор ООО "МИП «ИНТЕХ»"
выполнявшей функции Оператора)

(Жиделёв А.В.)

М.П.

«28» июля 2022г.