

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

Название организации: МКУК Нижнекарачанского сельского поселения «ЦДИ»

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей 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
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-телекоммуникационной 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 - отсутствует информация о деятельности организации на официальном сайте - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов 1-100 баллов 0 баллов 1-100 баллов	100	-
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	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	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100	-

№ 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
		услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия				
3	1.3.	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	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры 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 культуры 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	2	-
4	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						-	60,80
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	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;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	40	-

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей 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
		<p>воды;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.). 		<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.) 				
6	2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100	
7	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						-	70
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
8	3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	0	-

№ 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	
		- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.							
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 знаками, 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 знаками, 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	0	-	
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	100	-	
11	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»							-	30

№ 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
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»								
12	4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
13	4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
14	4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	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	100	-
15	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						-	100
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»								
16	5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	0 - 100 баллов	100	-

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей 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
		родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		родственникам и знакомым	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			
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	100	-
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	100	-
19	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						-	100
20	Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации						-	72,16

Дата «13» ноября 2019г.

Подпись ответственного лица Я.В. Боровикова

