

АКТ  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

Наименование организации: муниципальное автономное учреждение «Центр культуры «Нефтяник»  
Юридический адрес: 628672, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ -Югра, г. Лангепас ул. Ленина, 23  
Фактический адрес: 628672, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ -Югра, г. Лангепас ул. Ленина, 23  
Ф.И.О. руководителя: Рябовол Виктор Иванович.  
Контактный телефон: 8 (34669) 5-59-54

№ 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 по результатам анкетирования	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	100 (15%)	Дополнить необходимой информацией: – сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение культуры от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации); – сведения о работниках организации и уровне их образования;
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от	90 (13.5%)	

				организации культуры	количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		- сведения о наличии условий учреждения культуры для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона; (20 баллов)</li> <li>- электронной почты; (14 баллов)</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); (14 баллов)</li> <li>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; (14 баллов)</li> <li>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; (14 баллов)</li> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы»; (14 баллов)</li> <li>- иного электронного сервиса (10 баллов)</li> </ul>	Анализ официального сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю	44 (13,2%)	<p>Добавить на сайт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</li> <li>- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;</li> <li>- раздел «Часто задаваемые вопросы».</li> </ul>
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	Выявление мнения получателей	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью	99,5 (20%)	Обратить внимание на недостатки в полноте и доступности информации о деятельности

	о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		размещенной на информационных стендах в помещении организации	услуг о качестве условий оказания услуг	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		ности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте 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, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99,3 (19%)	
	Итого по критерию I	100%				80,7% Среднее 86,56 баллов	
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; - наличие и понятность навигации внутри организации;	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов	100 (50%)	Развивать материально техническую базу

			- наличие и доступность питьевой воды;	оказания услуг			
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;				
			- 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)	100 (50%)	
	Итого по критерию 2	100%				100% Среднее 100 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);	Выявление мнения получателей услуг	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	80 (24%)	Обратить внимание на создание комфортной среды для людей с ограниченными возможностями

			- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;				
			- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;				
			- наличие сменных кресел-колясок;				
			- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений				
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;	Выявление мнения получателей услуг	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	80 (32%)	Обратить внимание на создание комфортной среды для людей с ограниченными возможностями
			- 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 (тифло-сурдопереводчика);				
			- 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 общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	98,1 (29,4%)	
	Итого по критерию 3	100%				85,4% Среднее 86,03 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих пер-	Выявление мнения получателей услуг о качестве	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	99,1 (39,6%)	Провести беседы с сотрудниками учреждения о необходимости повышения культуры общения с гражданами

	низации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		вичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
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 условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	99,1 (39,6%)	
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, предложе-	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	99,8 (19,96%)	

			ния), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%				99,16%	Среднее 99,3 балла
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 услуг)	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)	96,5 (28,95%)	
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)	99,8 (19,96%)	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	100 (50%)	

в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			услуг о качестве условий оказания услуг	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Итого по критерию 5	100%				98,91% Среднее 98,76 баллов	
ИТОГО по всем критериям					92,8% 94,13 баллов	

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

1. Необходимо дополнить необходимой информацией:

- сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение культуры от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- сведения о работниках организации и уровне их образования;
- сведения о наличии условий учреждения культуры для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

2. Добавить на сайт:

- техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;
- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. Обратить внимание на недочеты в полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

1. Развивать материально техническую базу

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Обратить внимание на создание комфортной среды для людей с ограниченными возможностями

в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			услуг о качестве условий оказания услуг	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Итого по критерию 5	100%				98,91%	Среднее 98,76 баллов
ИТОГО по всем критериям					92,8%	94,13 баллов

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

1. Необходимо дополнить необходимой информацией:

- сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение культуры от получателей услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- сведения о работниках организации и уровне их образования;
- сведения о наличии условий учреждения культуры для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

2. Добавить на сайт:

- техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;
- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. Обратит внимание на недочеты в полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

1. Развивать материально техническую базу

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Обратить внимание на создание комфортной среды для людей с ограниченными возможностями

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

1. Провести беседы с сотрудниками учреждения о необходимости повышения культуры общения с гражданами

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

1. Замечаний нет

Директор ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»



Акимов П.А.  
М.П.  
«31» июля 2019 г.