

АКТ №1

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Старощербиновский историко-краеведческий музей им. М.М. Постернак»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353620, ст. Старощербиновская, ул. Первомайская, 97

Ф.И.О. руководителя: Борисенко Елена Анатольевна

Контактный телефон: 8(86151)7-85-66

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах	
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	45 баллов	
1.1.	- на информационных стендах в помещении организации;					

		<p>в баллы)</p>	
<p>на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	<p>0 баллов</p>
<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (Доля размещенных материалов, от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>- отсутствуют</p>	<p>0 баллов</p>
<p>1.2.</p>		<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>по 30 баллов за каждый способ</p>
			<p>0 баллов</p>

<p>- электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p>	<p>- электронный сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p> <p>- электронный сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 1</p>	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>		<p>97,33 баллов</p>
<p>2</p>	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>		<p>52,43 баллов</p>
<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p>	<p>0 баллов</p>
			<p>100 баллов</p>

<p>предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 				<p>Показатель не оценивается для организаций культуры.</p>
			10 баллов	- наличие одного условия	
			20 баллов	- наличие двух условий	
			40 баллов	- наличие трех условий	
			60 баллов	- наличие четырех условий	
			80 баллов	- наличие пяти условий	
			100 баллов	- шесть и более условий	
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги.</p>				

2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортною предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортною предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортною предоставлению услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	93,33 баллов
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3	Итого по критерию 2				96,67 баллов
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок;	3.1.1. Наличие в помещениях организации 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;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий	0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов	100 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20 баллов

<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- наличие одного условия</p> <p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p> <p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти и более условий</p>	<p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>	
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>	
<p>Итого по критерию 3</p>				
<p>4</p>	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</p>			<p>68 баллов</p>

<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>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)</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>97,33 баллов</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>97,33 баллов</p>
<p>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)</p>	<p>4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>97,33 баллов</p>
<p>Итого по критерию 4</p>			<p>97,33 баллов</p>

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).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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)	100 баллов	94,67 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	96 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	96 баллов
Итого по критерию 5					95,6 баллов
ИТОГО по всем критериям					82,01 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
 - о результатах независимой оценки качества услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- полное наименование
- сокращенное наименование
- почтовый адрес
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг

- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)
- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
- Доступностью записи на получение услуги:
посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести должно получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести должно получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести должно получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести должно получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести должно получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести должно получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%