

Отчёт по результатам оказания услуг

по независимой оценке качества условий
оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры
Западнодвинского района
Тверская область

подготовлено
Обществом с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»
ОГРН 1215300000673
ИНН 5321205520
КПП 532101001

25.10.2021г.

Генеральный директор
Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru
+7 (960)203 51 94
<http://media-polus.ru/>



Содержание:

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры2
2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Западнодвинского района Тверской области15

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

В рамках проведённой работы ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС» были изучены официальный сайт и информация на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый центр Западнодвинского района» (далее, МБУ «МКДЦ») и Муниципального казённого учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека Западнодвинского района» (далее, МКУ «МЦБ»). Также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Договору от «01» октября 2021 года.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры производился в следующем порядке.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте

организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($P_{\text{откр.ул}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр.ул}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей

мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{u_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$u_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{u_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

$$P_{уд}^{комф} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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» ($P_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

$$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{дост}^{орг}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{дост}^{орг}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{дост}^{орг}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение 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 социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{орг.усл.уд}$) определяется по формуле:

$$P_{орг.усл.уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за

счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{орг.дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дист}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{векл.дист.уд}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n -ой организации на основе измеримых критериев по формуле: $K^{i,j} = (K^i + K^j) / 2$.

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Западнодвинского района Тверской области.

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев приведены в Приложениях 1-4 к настоящему отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что у МБУ «МКДЦ» присутствует 10 из 13 необходимых показателей на официальном сайте. В частности отсутствует «Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты» и «Режим, график работы организации культуры. Требования к сайту МКУ «МЦБ» исполнены полностью. Однако, в отличие от МБУ «МКДЦ» на стендах МКУ «МЦБ» присутствует только 80% требуемой информации (Приложение 1). На сайтах обоих учреждений присутствует большинство изучаемых каналов обратной связи.

Отметим, что, несмотря на существующие недостатки, пользователи услуг высоко оценивают доступность информации в обеих организациях (МБУ «МКДЦ» - 87% и МКУ «МЦБ» - 99%).

Учреждения получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территории обоих учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. (Приложение 2).

Как мы можем видеть из Приложения 2 к настоящему отчёту, на территории учреждений выполнено большинство требований п. 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и п.3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

В организациях отсутствуют сменные кресла-коляски и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Также, в обоих учреждениях отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Обе организации получили средние показатели удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов среди пользователей услуг (МБУ «МКДЦ» - 45% и МКУ «МЦБ» - 59%).

Также, учреждения получили высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4).

С учётом вышеизложенного, отметим, что МБУ «МКДЦ» необходимо провести работу по двум основным направлениям: разработка сайта и организация доступной среды для инвалидов. Необходимо доработать официальный сайт учреждения и разместить на нём информацию для пользователей услуг в соответствии с предъявляемыми требованиями. Мероприятия по развитию доступной среды для инвалидов необходимо начать с оборудования санитарно-гигиенических помещений с учётом доступности для инвалидов, а также, запустить альтернативную версию официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

МКУ «МЦБ» необходимо дополнить информацию на информационных стендах внутри учреждения в соответствии с предъявляемыми требованиями и продолжить работу по организации доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения с учётом доступности для инвалидов

Всего собрано анкет: 300 шт.

Общество с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»
Генеральный директор
Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru
+7 (960)203 51 94
<http://media-polus.ru/>



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - информация на сайте и информационных досках учреждений

Блок 1.1

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адрес сайта, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))

Структура и органы управления организации культуры, фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

Режим, графики работы организации культуры

Виды предоставляемых услуг организацией культуры

Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*, цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о планируемых мероприятиях (аконсы, акции, акции), новости, события

Копия лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Блок 1.2.

обратная связь посредством телефона;
 обратная связь посредством электронной почты;
 форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
 обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
 FAQ (вопрос-ответ)

Общество с ограниченной ответственностью
 "МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО "МЕДИЯ-ПОЛЮС"
 Генеральный директор
 Мезенцев Федор Викторович



Западнодвинский район			
1		2	
МКУ «Межпоселенческой культурно-досуговой центр Западнодвинского района»		МКУ «Межпоселенческая центральная библиотека Западнодвинского района»	
наличие информации на сайте (основ)	Наличие на информационной доске	наличие информации на сайте (основ)	Наличие на информационной доске
10	10	13	8
4		3	

Приложение 3 к Отчёту с результатами работ.

"Независимая оценка качества

условий оказания услуг учреждениями культуры Тверской области"

(Исходные данные таблицы 110 - Заключительный вариант № 3/10)

Наименование учреждения	когда оказания	3.1.1. Скорость приема информации в организации учреждения в форме электронных сообщений		3.1.1. Наличие на официальном сайте учреждения информации в форме электронных сообщений		3.1.1. Доступность информации в доступных форматах и языках на официальном сайте учреждения		3.1.1. Прозрачность качества, стоимости и доступности информации в доступных форматах и языках на официальном сайте учреждения	
		0-10	0-10	0-4	0-4	персонал, чел	уровень, чел	персонал, чел	уровень, чел
1	150	10,00	7,69	4	124	113	91	76	
2	150	8,00	10,00	3	128	123	117	115	

Наименование учреждения	когда оказания	3.1.1. Качество информации о работе учреждения		3.1.1. Наличие в учреждении информации о работе учреждения в форме электронных сообщений		3.1.1. Прозрачность деятельности учреждения	
		0-5	0-5	0-5	0-5	персонал, чел	уровень, чел
1	150	150	138	3	4	56	25
2	150	150	147	3	5	41	24

Наименование учреждения	когда оказания	3.1.1. Качество информации о работе учреждения		3.1.1. Наличие в учреждении информации о работе учреждения в форме электронных сообщений		3.1.1. Прозрачность деятельности учреждения	
		0-5	0-5	0-5	0-5	персонал, чел	уровень, чел
1	150	140	150	140	118	114	114
2	150	150	150	150	126	125	125

Наименование учреждения	когда оказания	3.1.1. Качество информации о работе учреждения		3.1.1. Наличие в учреждении информации о работе учреждения в форме электронных сообщений		3.1.1. Прозрачность деятельности учреждения	
		0-5	0-5	0-5	0-5	персонал, чел	уровень, чел
1	150	150	150	134	150	140	140
2	150	150	150	150	150	150	150

Общество с ограниченной ответственностью

"ВНЕШНЕГОС АГЕНТСТВО "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор

Мельниш Федор Викторович



Приложение 4 к Отчёту с результатами работ:

"Независимая оценка качества

условий оказания услуг учреждениями культуры Тверской области"

1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
Наименование учреждения	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступном информационном ресурсе	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличие в функциональном дистанционном режиме обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, точностью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте, на сайте и информационно-телекоммуникационной сети Интернет	ИТОГО
	30	30	40	100,0
1 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	26,5	30,0	34,9	91,5
2 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	27,0	30,0	39,5	96,5

2. Комфортность условий предоставления услуг			
Наименование учреждения	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	50	50	100,0
1 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	50,0	46,0	96,0
2 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	50,0	49,0	99,0

3. Доступность услуг для инвалидов				
Наименование учреждения	3.1 Оборудование территории, помещений и оборудования, а также помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	100,0
1 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	18,0	32,0	13,4	63,4
2 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	18,0	40,0	17,6	75,6

4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
Наименование учреждения	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
	40	40	20	100,0
1 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	37,3	37,3	19,3	94,0
2 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	40,0	40,0	19,8	99,8

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Наименование учреждения	5.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в организации	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
	30	20	50	100,0
1 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	28,2	17,9	46,7	92,7
2 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	30,0	20,0	50,0	100,0

Наименование учреждения	СР рейтинг по каждому критерию условий
	100
1 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	87,52
2 МКУ «Муниципальное культурно-досуговое учреждение Западнодвинского района»	94,18

Общество с ограниченной ответственностью
"МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор
Мелевцева Федора Викторовна

