

Отчёт по результатам

выполнения работ

по организации и проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
Западнодвинского муниципального округа
Тверской области

г. Западная Двина
Тверская область

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

30.10.2024г.

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 культуры.....	2
---	----------

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Западнодвинского муниципального округа Тверской области.....	14
--	-----------

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

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полус» был изучен официальный сайт учреждения и информация на стендах в помещениях организации, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к муниципальному контракту от «07» октября 2024 года.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией 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:

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

где

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

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

$I_{\text{норм}}$ - 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)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{дист}}$ – 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 ($\Pi_{\text{дист}}$) 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» ($\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

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

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:

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

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

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен

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»).

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.

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);

$у_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$\begin{aligned} П_{ожид} &= С_{ожид} \\ &\text{или} \\ П_{ожид} &= \frac{у_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100; \end{aligned}$$

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

$$П^{комф}_{уд} = \frac{у_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$у_{комф}$ - 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» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) 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);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – 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 ($\Pi_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов;

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

$$\Pi_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left(\frac{u_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$u_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - 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» ($\Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = \left(\frac{u_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$u_{\text{перв.конт}}$ - 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» ($П^{показ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

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

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» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{у_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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:

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

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:

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».

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:

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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;

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 измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3)/2$.

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Западнодвинского муниципального округа Тверской области

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

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт. Требования к объёму размещаемой информации на сайтах выполнены обеими организациями в полном объёме. На сайтах присутствует большинство исследуемых каналов обратной связи (у обеих организаций отсутствует раздел «вопрос-ответ»). Также, организациями исполнены все требования к размещаемой информации на стендах внутри учреждений (Приложение 1).

Пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем в среднем составляет не менее 97%.

Оба учреждения получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью условий оказания услуг в учреждениях культуры составил не менее 98%.

На территории всех учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г.

Отметим, что организации имеют положительные оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к отчёту, учреждения исполнили не менее трёх требований п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учётом доступности для инвалидов» и п. 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Обратим внимание, что МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр» получило более высокие оценки удовлетворённости от пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов (Приложение 3). Так, показатель этого учреждения составил 60%, в то время как МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система» получило 43%, что говорит о существовании ряда проблем при организации условий доступности для инвалидов.

Все изучаемые организации имеют высокие оценки за критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории организаций культуры Западнодвинского муниципального округа Тверской области. В обеих организациях необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения с учётом доступности для инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски и предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) возможность получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

Далее, приведена более подробная информация по каждой организации.

2.1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»

Требования к информации на сайте выполнены полностью. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». На стендах размещено 100% требуемой информации.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены в полном объёме.

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

В организации отсутствуют специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и сменные кресла-коляски. Также, инвалидам по слуху не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Отметим сравнительно небольшую долю получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, которая составила 60%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов.

2.2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены полностью. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». На стендах размещено 100% требуемой информации.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены в полном объёме.

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

В организации отсутствуют специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и сменные кресла-коляски. Также, инвалидам по слуху не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим

небольшую долю получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, которая составила всего 43%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов.

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 адреса электронной почты

- 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, график 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 (анонсы, афиши, 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)

всего оцениваемых параметров	12,00	9,00	11,00	8,00
всего исполненных параметров	12,00	9,00	11,00	8,00
ДОЛЯ, %	100,00	100,00	100,00	100,00

Блок 1.2 КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ

- обратная связь посредством телефона;
- обратная связь посредством электронной почты;
- обратная связь посредством электронных сервисов (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)

ВСЕГО количество и ДОЛЯ, %

Западновинский район			
1	2	3	4
МБУ «Западновинский культурно-досуговый центр»	МКУ «Западновинская централизованная библиотечная система»	наличие информации на сайте (ссылка)	наличие на информационной доске
наличие информации на сайте (ссылка)	наличие информации на сайте (ссылка)	наличие на информационной доске	наличие на информационной доске
http://mkdc.zapdvina.ru/kontakty.html	http://zapdvina.tverlib.ru/KARTA	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/kontakty.html	http://zapdvina.tverlib.ru/KARTA	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/organizatsiya.html	http://zapdvina.tverlib.ru/KARTA	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/documents/index.html	http://zapdvina.tverlib.ru/pravo	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/documents/index.html	http://zapdvina.tverlib.ru/sal	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/	http://zapdvina.tverlib.ru/	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/organizatsiya.html	http://zapdvina.tverlib.ru/C%20bibl	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/documents/index.html	http://zapdvina.tverlib.ru/pravo	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/organizatsiya.html	http://zapdvina.tverlib.ru/pravo	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/documents/index.html	http://zapdvina.tverlib.ru/pravo	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/	http://zapdvina.tverlib.ru/taxonomy/term/31	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/documents/index.html	http://zapdvina.tverlib.ru/pravo	присутствует	присутствует
всего оцениваемых параметров	12,00	9,00	11,00
всего исполненных параметров	12,00	9,00	11,00
ДОЛЯ, %	100,00	100,00	100,00
Блок 1.2 КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА САЙТЕ	4	80	4
наличие информации на сайте (ссылка)	наличие информации на сайте (ссылка)	наличие на информационной доске	наличие на информационной доске
http://mkdc.zapdvina.ru/letters/index.html	http://zapdvina.tverlib.ru/BIZ	присутствует	присутствует
http://mkdc.zapdvina.ru/	http://zapdvina.tverlib.ru/	присутствует	присутствует
всего оцениваемых параметров	4	80	4
всего исполненных параметров	4	80	4

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

Генеральный директор
Мезенцев Федор Викторович



ПРИЛОЖЕНИЕ 2 - Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг			
19	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	присутствует	присутствует
20	наличие и понятность навигации внутри организации;	присутствует	присутствует
21	доступность питьевой воды;	присутствует	присутствует
22	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	присутствует	присутствует
23	санитарное состояние помещений организаций;	присутствует	присутствует
24	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);	присутствует	присутствует
количество		6	6
доля, %		100%	100%
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
25	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	присутствует	присутствует
26	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	присутствует	присутствует
27	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;	присутствует	присутствует
28	наличие сменных кресел-колясок;	отсутствует	отсутствует
29	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	отсутствует	отсутствует
количество		3	3
доля, %		60%	60%
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
31	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	присутствует	отсутствует
32	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	присутствует	отсутствует
33	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	отсутствует	отсутствует
34	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	http://mkdc.zapdvina.ru/mezregional-nyy-konkurs-festival-voenno-patrioticheskoy-pesni-pokuda-serdtca-stuchat-sya-pomnite.html	http://zapdvina.tverlib.ru/BIZ
35	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	присутствует	присутствует
36	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	отсутствует	присутствует
количество		4	3
доля, %		67%	50%

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

Генеральный директор
Мезенцев Федор Викторович



Приложение 3 к Отчёту с результатами работ:
"Независимая оценка качества
условий оказания услуг учреждениями культуры"

Наименование учреждения	(максимальное количество - 10)		(максимальное количество - 13)		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы	1.3.3. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы	1.3.4. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы	1.3.5. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы
	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.3. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.4. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами				
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	150	10,00	0-10	0-4	129	127	115	109
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	150	10,00	10,00	4	132	128	131	129

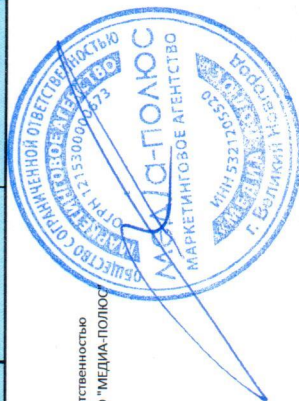
Наименование учреждения	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг		2.3.2. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории	2.3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов
	опрощено, чел	удовлетворено, чел		
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	5	150	0-5	42
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	5	150	3	54

Наименование учреждения	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
	опрощено, чел	удовлетворено, чел		
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	150	147	146	103
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	150	149	150	129

Наименование учреждения	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы)	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
	опрощено, чел	удовлетворено, чел		
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	150	147	141	147
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	150	150	148	150

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

Генеральный директор
Меженцев Федор Викторович



Приложение 4 к Отчёту с результатами работ:
"Независимая оценка качества
условий оказания услуг учреждениями культуры"

1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
Наименование учреждения	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	ИТОГО
	30	30	40	100,0
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	30,0	30,0	38,8	98,8
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	30,0	30,0	39,2	99,2

2. Комфортность условий предоставления услуг			
Наименование учреждения	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	50	50	100,0
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	50,0	49,0	99,0
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	50,0	49,5	99,5

3. Доступность услуг для инвалидов				
Наименование учреждения	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	100,0
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	18,0	32,0	18,0	68,0
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	18,0	24,0	12,9	54,9

4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
Наименование учреждения	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых 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 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	39,2	38,8	19,6	97,6
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	39,6	40,0	19,8	99,4

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг				
Наименование учреждения	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
	30	20	50	100,0
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	29,4	18,8	49,0	97,2
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	30,0	19,8	50,0	99,8

Наименование учреждения	СР рейтинг Независимая оценка условий
	100
1 МБУ «Западнодвинский культурно-досуговый центр»	92,12
2 МКУ «Западнодвинская централизованная библиотечная система»	90,56

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

Генеральный директор
Мезенцев Федор Викторович

