

Приложение 1 к Протоколу заседания
Общественного совета при
Администрации
Калевальского муниципального района
по проведению независимой оценки
качества услуг образовательными
организациями,
организациями культуры,
расположенными на территории
Калевальского муниципального района

**Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Калевальского муниципального района в 2020 году**

N п/п	Показатель	Максимальная величина (балл)	МБУ «Этнокультурный центр «КАЛЕВА ЛАТАЛО» »	МБУ «Централизованная библиотечная система»	МБУ «Централизованная клубная система»
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100	28,1	29,1	26,3
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - 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)	100	30	27	18
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной	100	40	40	40

№ п/п	Показатель	Максимальная величина (балл)	МБУ «Этнокультурный центр «КАЛЕВА ЛАТАЛО»»	МБУ «Централизованная библиотечная система»	МБУ «Централизованная клубная система»
	сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
Итого по критерию		100	98,1	96,1	84,3
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100	50	50	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50	49,7	50
Итого по критерию		100	100	99,7	100
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"				
3.1. 3	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100	12	0	18
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать	100	24	24	8

N п/п	Показатель	Максимальная величина (балл)	МБУ «Этнокультурный центр «КАЛЕВА ЛАТАЛО» »	МБУ «Централизованная библиотечная система»	МБУ «Централизованная клубная система»
	<p>услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	29,8	19,4	29,5
	Итого по критерию	100	65,8	43,4	55,5
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	40	40	40
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)	100	40	39,5	40
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по	100	19,9	19,7	19,9

№ п/п	Показатель	Максимальная величина (балл)	МБУ «Этнокультурный центр «КАЛЕВА ЛАТАЛО»»	МБУ «Централизованная библиотечная система»	МБУ «Централизованная клубная система»
	оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
	Итого по критерию	100	99,9	99,2	99,9
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)	100	30	29,6	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	20	19,9	20
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	50	49,6	49,7
	Итого по критерию	100	100	99,1	99,7
	ВСЕГО по всем критериям (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$)	100	92,8	87,5	87,9