



ОТЧЕТ
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
государственных и муниципальных
учреждений культуры Московской
области

**Экспертное заключение о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково
«Централизованная клубная система «Фряново»»**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

		Критерии, показатели, позиции оценивания	Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1		Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.07
1.1		Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2		Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
1.3		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.67
2		Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.77
2.1		Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.5
3		Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	50.68
3.1		Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	20
3.2		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	40
3.3		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	95.59
4		Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.53
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)	0-100 баллов	98.24
4.2		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	98.94

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 оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98.29
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	97.18
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)	0-100 баллов	95.77
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.54
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.89
	Интегральное значение независимой оценки качества оказания услуг	0-100 баллов	88.85

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг		88.846
1. Открытость и доступность информации об организации		99.068
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1.	на информационных стендах в помещениях организации	100
1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1.	телефона	30
1.2.2.	электронной почты	30
1.2.3.	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4.	раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5.	возможности получения консультации по оказываемым услугам	0
1.2.6.	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.70
1.3.1.	доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	97.70
1.3.2.	доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	97.67
2. Комфортность условий предоставления услуг		98.77
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
2.1.2.	наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3.	наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5.	санитарное состояние помещений организаций	20

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,5
3. Доступность услуг для инвалидов	50,677
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	95,58
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98,53
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)	98,23
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)	98,94
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 оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,29
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,184
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)	95,77
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,53
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,88
Статистика	
Половая принадлежность опрошенных, %	
Мужской	21.127
Женский	78.873
Возраст опрошенных получателей услуг, %	
14 - 15 лет	5 / 284
16 - 18 лет	3 / 284
19 - 20 лет	9 / 284
21 - 24 лет	10 / 284
25 - 30 лет	32 / 284
31 - 40 лет	99 / 284
41 - 50 лет	68 / 284
50 и старше	57 / 284
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	22,535