

Приложение № 2

к протоколу Общественного совета муниципального образования «Чойский район» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность  
от 22 ноября 2021г. № 3

**Карта  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры  
на территории муниципального образования «Чойский район» в Республике Алтай. 2021г.**

Показатели, параметры	Сумма баллов по всем показателям	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр МО «Чойский район»	Паспаульский сельский дом культуры	Туньжинский сельский клуб	Сейкинский сельский дом культуры	Ыныргинский сельский дом культуры	Красносельский центр тубаларской культуры	Каракопинский сельский дом культуры	Уйменский сельский дом культуры	Усучский сельский дом культуры
1	100	92,3	93,9	91,9	92,3	94,3	94,3	92,7	94,3	94,3
1.1 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	30%	27,3	27,3	27,3	27,3	27,3	27,3	27,3	27,3	27,3
	среднее значение	91	91	91	91	91	91	91	91	91
1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	100	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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.	100	92	92	92	92	92	92	92	92	92
1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30%	27	27	27	27	27	27	27	27	27
1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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); иного дистанционного способа взаимодействия.	100	90	90	90	90	90	90	90	90	90
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	40%	38	39,6	37,6	38	40	40	38,4	40	40
	среднее значение	95	99	94	95	100	100	96	100	100
1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	100	94	100	87	100	100	100	100	100	100
1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	100	97	98	100	91	100	100	92	100	100
<b>2 Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	<b>100</b>	<b>94,5</b>	<b>95</b>	<b>83,5</b>	<b>99,5</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>83,5</b>	<b>77</b>	<b>66</b>
2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	50%	50	50	50	50	50	50	50	50	50
2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.										
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	50%	44,5	45	33,5	<b>49,5</b>	48	50	33,5	27	16
2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	100	89	90	67	<b>99</b>	96	100	67	54	32
<b>3 Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	<b>100</b>	<b>56,5</b>	<b>58</b>	<b>48,1</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>28</b>	<b>58</b>
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	30%	12	12	12	12	12	12	12	12	12
3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы 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; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	100	40	40	40	40	40	40	40	40	40
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40%	16	16	16	16	16	16	16	16	16
3.2.1 Наличие 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 в сети Интернет 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.	100	40	40	40	40	40	40	40	40	40
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30%	28,5	30	20,1	30	30	30	30	0	30
3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	95	100	67	100	100	100	100	0	100
<b>4 Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"</b>	<b>100</b>	<b>96,6</b>	<b>93</b>	<b>82,4</b>	<b>99,2</b>	<b>90,2</b>	<b>100</b>	<b>98,4</b>	<b>100</b>	<b>96,8</b>

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	40%	38,4	36,4	31,2	39,6	36,8	40	38,8	40	38,4
4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	100	96	91	78	99	92	100	97	100	96
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	40%	38,8	37,2	31,2	39,6	38,4	40	39,6	40	38,4
4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	100	97	93	78	99	96	100	99	100	96
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	20%	19,4	19,4	20	20	15	20	20	20	20
4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	100	97	97	100	100	75	100	100	100	100
<b>5 Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>	<b>100</b>	<b>95,9</b>	<b>92,2</b>	<b>75,9</b>	<b>99</b>	<b>93,5</b>	<b>97,5</b>	<b>92</b>	<b>93,7</b>	<b>88,1</b>
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	30%	29,1	27	20,4	30	30	28,5	26,4	30	27,9
5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	100	97	90	68	100	100	95	88	100	93
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	20%	18,8	18,2	16	20	18	19	17,6	18	17,2
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	100	94	91	80	100	90	95	88	91	86

наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).										
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	50%	48	47	39,5	49	45,5	50	48	45,5	43
5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	100	96	94	79	98	91	100	96	91	86
Итоговое значение по совокупности общих критериев	100	87,16	86,42	76,36	89,6	86,8	89,96	84,92	78,6	80,64

### Предложения по улучшению качества деятельности организаций

№ п/п	Наименование ОО	Предложения
1.	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр МО «Чойский район» Паспаульский сельский дом культуры Туньжинский сельский клуб Сейкинский сельский дом культуры Бныргинский сельский дом культуры Красносельский центр тубаларской культуры Каракокшинский сельский дом культуры Уйменский сельский дом культуры Ускучский сельский дом культуры	<p><b>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.</li> <li>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</li> <li>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.</li> </ol> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению комфортности предоставления услуг</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</li> <li>2. Организовать работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</li> <li>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</li> </ol> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</li> <li>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</li> </ol> <p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</li> </ol>

2.	МБУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр	<b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b> Проанализировать план культурно-массовых мероприятий и доработать план с учётом выявленных дефицитов.
3.	Паспаульский сельский дом культуры	<b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b> 1. Включить в план культурно-массовых мероприятий мероприятия для людей старшего поколения. 2. Рассмотреть возможность организации дополнительного образования детей (кружковая работа). 3. Обновить (приобрести) сценические костюмы.
4.	Туньжинский сельский клуб	<b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению комфортности предоставления услуг</b> Пересмотреть режим работы (продлить до 19-00).
5.	Сейкинский сельский дом культуры	<b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению комфортности предоставления услуг</b> Улучшить освещение на сцене. Приобрести проектор и большой экран.
6.	Ыныргинский сельский дом культуры	<b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению комфортности предоставления услуг</b> Продолжить работу по улучшению материально-технического оснащения.
7.	Красносельский центр тубаларской культуры	<b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению комфортности предоставления услуг</b> Улучшить освещение в зрительном зале.
8.	Каракокшинский сельский дом культуры	<b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению комфортности предоставления услуг</b> 1. Приобрести новую мебель. 2. Обновить (приобрести) сценические костюмы. 3. Провести водопровод.
9.	Ускучский сельский дом культуры	<b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b> Оборудовать помещение клуба Интернетом.

Председатель Совета



Н.В. Веселкова

Секретарь



С.А. Майер