

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
качества условий оказания услуг в сфере культуры**

**Областным государственным бюджетным учреждением
культуры "Ульяновский областной краеведческий музей
им.И.А.Гончарова". Филиал "Литературный музей "Дом
Языковых"**

Заказчик: Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области

Исполнитель: ООО «Марагда»

Директор ООО «Марагда» (Шмурак Р. Ю.)

« ____ » _____ 2021 г.



Ульяновск, 2021

Содержание

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	4
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	4
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	5
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	6
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	6
РЕКОМЕНДАЦИИ И ЗАМЕЧАНИЯ	7

Оцениваемая организация – Областное государственное бюджетное культуры "Ульяновский областной краеведческий музей им.И.А.Гончарова".
Филиал "Литературный музей "Дом Языковых"

Получатели услуг, их законные представители.

Общее количество опрошенных респондентов составило 155 получателей услуг.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации сферы культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2	Показатель 1.3.	Итого по крит. 1
3.3	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых»	100	100	98,9	99,6

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг¹

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов²)

Показатель 2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

¹ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

² Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Итого по крит. 2
3.3	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых»	100	99,5	99,7

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3.	Итого по крит. 3
3.3	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых»	80	80,0	69,2	76,8

з Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3.	Итого по крит. 4
3.3	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых»	100,0	100,0	100,0	100,0

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3.	Итого по крит. 5
3.3	Филиал "Литературный музей "Дом Языковых»	100,0	100,0	100,0	100,0

Значения показателей, полученных в рамках проведения НОК

Филиал «Литературный музей «Дом Языковых» занимает 8-е место в рейтинге по общей оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры в Ульяновской области. **Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры для данного учреждения составляет 95,21 баллов из 100 баллов.**

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях

	Критерии	Коэффициент значимости критерия	Значения показателей: Филиал «Литературный музей «Дом Языковых»
1	Открытость и доступность информации об организации	20%	99,6
2	Комфортность условий предоставления услуг	20%	99,7
3	Доступность услуг для инвалидов	15%	76,8
4	Доброжелательность, вежливость работников организаций	15%	100,0
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	100,0
Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации			95,21

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

Основные недостатки работы организации указаны, исходя из результатов НОК по каждому из параметров, входящих в общие показатели. Ниже представлена таблица, в которой выделены показатели, составившие менее 80 баллов из 100, либо получившие 0 баллов, вместо 1. Данные показатели требуют к себе повышенного внимания. В их отношении предложены рекомендации, также приведенные в таблице, представленной ниже.

Таблица 2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки и рекомендации по улучшению деятельности учреждения

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Значения показателей: Филиал «Литературный музей «Дом Языковых»
1			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций).	1.1.1. 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. Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах: 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); 6. сведения о видах предоставляемых услуг; 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; 8. информация о планируемых мероприятиях; 9. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; 10. план по улучшению качества работы организации.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
		Значение показателя П111	100
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	
		Оцениваемые Интернет-сайты	
		Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"	
		Общая информация об организациях культуры:	
		1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	1
		2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1
		3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	1

		4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	1
		5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
		<u>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</u>	
		6. сведения о видах предоставляемых услуг;	1
		7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	1
		8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	1
		9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	1
		10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1
		11. информация о планируемых мероприятиях;	1
		12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	1
		<u>Иная информация:</u>	
		13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1
		14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;	1
		15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;	1
		16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	1
		17. план по улучшению качества работы организации.	1
		Значение показателя П112	100
	П11	Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)	100
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"	
	- телефона;	- телефона;	1
	- электронной почты;	- электронной почты;	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1

	- раздела «Часто задаваемые вопросы»;	- раздела «Часто задаваемые вопросы»;	1
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1
	П12	Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах	100
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2)	100,0
		1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (% от числа ответивших на вопрос анкеты №4)	97,8
	П13	Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)	98,9
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»			99,6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"	
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1
		- наличие и понятность навигации внутри организации;	1
		- доступность питьевой воды;	1
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1
		- санитарное состояние помещений организаций;	1
		- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	1
	П21	Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах	100

2.2.	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).		
	П22	Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)	100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №5).	
		Значение показателя П23 рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	99,5
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»			99,7
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0"	
	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	1
	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1
	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1
	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие сменных кресел-колясок	0
	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ближе к входу в сооружение;	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1
	П31	Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах	80
3.2.	Обеспечение в организации	3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0"	

	условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
	П32	Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах	80
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	

	услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		
		Значение показателя ПЗЗ определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты №8)	69,2
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»			76,8
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций		
4.1.	П41. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. 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, ответивших на вопрос анкеты №9).	100,0
4.2.	П42. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №10)	100,0
4.3.	П43. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения /жалоб /предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №12)	100,0

	дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»			100,0
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	П51. 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).	5.1.1. 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, ответивших на вопрос анкеты №16).	100,0
5.2.	П52. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №14).	100,0
5.3.	П53. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №15).	100,0
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			100,0

Приложение 1. Линейное распределение ответов на вопросы анкеты для проведения опроса с указанием доли респондентов (в % от числа опрошенных), удовлетворенных, а также не удовлетворенных качеством условий оказания услуг учреждением культуры

Таблица 1. Результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения, % от числа опрошенных получателей услуг)

		Филиал «Литературный музей «Дом Языковых»
Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?	Да	100,00%
	Нет	0,00%
Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?	Да	97,80%
	Нет	2,20%
Удовлетворяют ли Вас условия комфортности предоставления услуг в организации?	Да	99,47%
	Нет	0,53%
Удовлетворяют ли Вас условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации?	Да	69,23%
	Нет	30,77%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию?	Да	100,00%
	Нет	0,00%

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги	Да	100,00%
	Нет	0,00%
. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию?	Да	100,00%
	Нет	0,00%
Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организаций)?	Да	100,00%
	Нет	0,00%
Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации	Да	100,00%
	Нет	0,00%
Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да	100,00%
	Нет	0,00%

Приложение 2. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

Таблица 1. Значение показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры

Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ)	Метод получения информации о параметре	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Филиал «Литературный музей «Дом Языковых»
Показатель 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11 пунктов из 17.	0 баллов	100 баллов	
		доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:			
		70-80%, или 12-13 пунктов из 17.	40 баллов		
		81-90%, или 14-15 пунктов из 17.	60 баллов		
		более, чем 90%, или 16-17 пунктов.	100 баллов		
		Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"			
Общая информация об организациях культуры:					
1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;					1
2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);					1
3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);					1
4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;					1
5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).					1
Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):					
6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1
7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					1
8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);					1
9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;					1
10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;					1
11. информация о планируемых мероприятиях;					1
12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.					1
Иная информация:					
13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;					1
14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;					1
15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;					1
16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;					1
17. план по улучшению качества работы организации.					1

Показатель 1.2. (пп. 1.2.1.) Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"	1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов	
- телефона;	2. Изучение условий оказания услуг организациями (тестирование дистанционных способов взаимодействия с организацией).	- наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия	по 20 баллов за каждый способ		1
- электронной почты;		- в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		1
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);					1
- раздела «Часто задаваемые вопросы»;					1
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).					1
Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100
Показатель 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0"	изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации).			1 балл	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			1

Рекомендации и замечания

3.3 Филиал "Литературный музей "Дом Языковых"

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов
наличие сменных кресел-колясок;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов,
позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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).

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Приобретение сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих
инвалидам получать услуги наравне с другими:

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации
знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)
услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).