

## Форма сводного отчета организации - оператора АНОО ВО «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке

Название организации: **МКУК Листопадовского сельского поселения «ЦДИ»**

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>								
1	1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами  1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами  - отсутствует информация о деятельности организации на официальном сайте  - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов  1-100 баллов  0 баллов  1-100 баллов	100	-
2	1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	0,3	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социальной сферы 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.);	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия  - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)  - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов  по 30 баллов за каждый способ  100 баллов	100	-

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия				
3	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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры  1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 -100 баллов  0 -100 баллов	2	-
4	<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</b>						-	<b>60,80</b>
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>								
5	2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	40	-

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		<p>воды;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.)</li> </ul>					
6	2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортом условий предоставления услуг организацией культуры	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100		
7	<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>							-	70
<b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>									
8	3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> </ul>	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</li> <li>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	0	-	

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.							
9	3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 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.	0,4	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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	0	-	
10	3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100	-	
11	<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>							-	30

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>								
12	4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
13	4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
14	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 (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	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.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
15	<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</b>						-	<b>100</b>
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>								
16	5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию	0 - 100 баллов	100	-

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		родственникам и знакомым	родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
17	5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-	
18	5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-	
19	<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>							-	<b>100</b>
20	<b>Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации</b>							-	<b>72,16</b>

Дата «13» ноября 2019г.

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_ Я.В. Боровикова

