

Общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н"

ОТЧЕТ

по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг
МБУК "Дзержинский театр кукол"

Исполнитель:
ООО "Перспектива-Н"



Н.В.Адаксина

г.Дзержинск

2019 г.

Приложение № 4
к Техническому заданию

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27 апреля 2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Держинский театр кукол"

№ п/п	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	100	91,15	- на информационных стендах присутствует не вся требуемая информация о деятельности организации.	- рекомендуется привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды.
2.	Критерий "Комфортность оказания услуг"	100	88		
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	100	40,7	-кнопка отображения альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению не работает.	- рекомендовано предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	100	100		
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	100	100		
Итого		500	419,85		

Заказчик:

_____/Бугрова Л.А./

Исполнитель:

 /Адаксина Н.В./

РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории городского округа город Дзержинск Нижегородской области

	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дзержинский театр кукол"	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дзержинский театр кукол"									
		I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры (балл)		II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг (балл)		III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов (балл)		IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (балл)		V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
22,5	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".										
30	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)										
38,65	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)										
40	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.)										
48	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)										
6	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										
8	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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому										
26,7	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов										
40	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и пр.) при непосредственном обращении в организацию от общего числа опрошенных получателей услуг										
40	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию от общего числа опрошенных получателей услуг										
20	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)										
30	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) от общего числа опрошенных получателей услуг										
20	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации от общего числа опрошенных получателей услуг										
50	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации от общего числа опрошенных получателей услуг										

<1> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Заказчик:

_____/Бугрова Л.А./

Исполнитель:

_____/Адаксина Н.В./

РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории городского округа город Дзержинск
Нижегородской области

№ п/п	Наименование организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг(балл) <1>	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов(балл)	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации(балл) <1>	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг (балл) <1>	Итого (балл)
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дзержинский театр кукол"	91,15	88	40,7	100	100	83,97

<1> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Заказчик:

_____/Бугрова Л.А./

Исполнитель:

/Адаксина Н.В./