

## Результаты проведения НОК 2018 год

### (Анжеро-Судженский городской округ, муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Судженский», ИНН - 4201008945)

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (МБУК «ДК «Судженский») за 2018 год

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>			
1.1.	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".	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>26,5 баллов</b>
1.2.	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)	100 баллов	30%	30 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>26,6 баллов</b>
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>33,9 баллов</b> (30 чел. опрошенных)
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>87 баллов</b>
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» <2>			
2.1.	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.)	100 баллов	50%	50 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			-
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				-
3.	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>18, 1 балла</b>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- <u>наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</u></li> <li>- <u>помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</u></li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>24, 1 балла</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>27, 2 балла (30 чел. опрошенных)</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>69, 4 балла</b>
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <2>			
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>37, 3 балла (30 чел. опрошенных)</b>
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>38, 3 балла (30 чел. опрошенных)</b>
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	100 баллов	20%	20 баллов

	получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>19,7 баллов</b> (30 чел. опрошенных)
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>95,3 балла</b>
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <2>			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>30 баллов</b> (30 чел. опрошенных)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>19,6 баллов</b> (30 чел. опрошенных)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>46,5 баллов</b> (30 чел. опрошенных)
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>96,1 балла</b>