

**АКТ №1**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: МБУК «Новодмитриевская ЦКС» (ст. Новодмитриевская)  
 Регион: Краснодарский край  
 Адрес: Краснодарский край, Северский р-н, ст-ца. Новодмитриевская, ул. Красная, д.69  
 Ф.И.О. руководителя: Порожня Валентина Анатольевна  
 Контактный телефон: 7(86166)42-4-59  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка
					независимой комиссии в баллах
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
<b>1</b>	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационном ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном ресурсах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	<b>0 баллов</b>	<b>50 баллов</b>
1.1.1.	- на информационном ресурсах в помещении организации;	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном ресурсах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	<b>100 баллов</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и	- отсутствует информация о деятельности организации	<b>0 баллов</b>	

		<p>порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещенные которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p><b>100 баллов</b></p>	
1.2.	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>- отсутствие</p> <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p><b>0 баллов</b></p> <p><b>по 30 баллов за каждый способ</b></p>	<p><b>0 баллов</b></p>
				<p><b>0 баллов</b></p>	
			<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p><b>100 баллов</b></p>	

1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p><b>0-100 баллов</b></p>	<p><b>95,59 баллов</b></p>
2	<p><b>Итого по критерию 1</b></p>				<p><b>53,24 баллов</b></p>
2	<p><b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b></p> <p>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).</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p>	<p><b>0 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p>
2.1.		<p>- наличие одного условия</p>	<p><b>10 баллов</b></p>		
		<p>- наличие двух условий</p>	<p><b>20 баллов</b></p>		
		<p>- наличие трех условий</p>	<p><b>40 баллов</b></p>		

		<p>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	<p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти условий</p> <p>- шесть и более условий</p>	<p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.					Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	91,18 баллов	
<b>Итого по критерию 2</b>						
<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов		
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	60 баллов	
			- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий		40 баллов

<ul style="list-style-type: none"> <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>- 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>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</li> <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>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <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>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие одного условия</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 баллов</li> <li>20 баллов</li> <li>40 баллов</li> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> </ul>

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов 100 баллов
<b>Итого по критерию 3</b>				
<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
4	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. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 97,06 баллов
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).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 97,06 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	97,06 баллов
5	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				97,06 баллов
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).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организации родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	97,06 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	97,06 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	97,06 баллов
<b>Итого по всем критериям</b>	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>97,06 баллов</b>
					<b>82,99 баллов</b>