

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ О
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА ТВЕРИ

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»

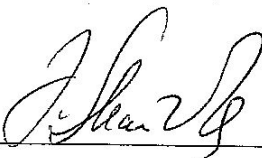


Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2025

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор  Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук  Э.М. Вишнякова

К.соц.н., доцент  А.В. Вайсбург

К. филос. наук  О.Ю. Верпатова

СОДЕРЖАНИЕ

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ И ИНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	4
2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	7
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	7
4. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	10
5. ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКОМ ОБЪЕМЕ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ГРАЖДАН – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	11
6. МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ:	13
7. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ	14
РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В РАЗРЕЗЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ	15
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	15
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	16
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	18
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	19
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	21
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	26
ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	53
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	55
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	55
КОНКРЕТНЫЕ НЕДОСТАТКИ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	56
ПРИЛОЖЕНИЯ	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	69
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	73
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	7390

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосвязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий оказания услуг для организаций культуры. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры направлена на получение сведений об организациях культуры, предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры являются дополнительным инструментом для навигации при выборе организации и, одновременно, являются основой для формирования новых принципов управления организациями культуры – от контроля деятельности организаций к повышению качества условий предоставления ими услуг за счет внешней оценки этих условий со стороны получателей услуг. Независимая оценка направлена не столько на достижение конкурентного преимущества организаций культуры, сколько на выявление и приведение в соответствие условий оказания услуг в соответствии с потребностями получателей услуг.

1. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями являются:

Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение НОКО.

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

- учреждениями медико- социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ) (ч. 2 ст. 12);
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
 3. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;
 4. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
 5. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
 6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы»;
 7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики

выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, Методика выявления и обобщения мнения граждан);

8. Приказ Минтруда России от 27 октября 2023 года №777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н»;
9. Приказ Минтруда России от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
10. Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
11. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Сопутствующие нормативные правовые акты

1. Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и

муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

3. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Справочные материалы

1. Разъяснения по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.
2. Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. Уточнения и дополнения к Примерам расчета подготовлены с учетом предложений заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и органов власти субъектов Российской Федерации (октябрь 2022 г.).

2. Цель, задачи, объект, предмет сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Цель исследования - оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организациях культуры;
- изучить комфортность предоставления услуг;
- описать доступность услуг для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объектом исследования явились муниципальные учреждения культуры города Твери.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг

3. Показатели и критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»).

	Критерии	Показатели
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	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, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 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) 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).
2	Комфортность условий предоставления услуг	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; - транспортная доступность; - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.; - наличие и состояние гардероба;

		- иные условия. 2.2. Время ожидания предоставления услуги – НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
3	Доступность услуг для инвалидов	3.1. 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 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	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).

		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).
		4.3. 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).
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	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).
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4. Основные этапы проведения исследования

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

1. изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг;
2. на основе технического задания разработана и согласована анкета для проведения анкетирования получателей услуг и чек-листы;
3. рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборочная совокупность;
4. разработаны инструкции проведения анкетирования, размещения qr-кодов;
5. осуществлен поиск адресов сайтов организаций;
6. проведена рассылка электронных писем по адресам электронной почты, через все иные доступные сервисы проверки обратной связи, указанные на официальных сайтах организаций культуры, с целью проверки дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Сбор данных осуществлен путем:

1. Анализа официальных сайтов организаций культуры.
2. Экспертной оценки условий оказания услуг.
3. Анализа действующих способов обратной связи в организациях культуры, в том числе и телефонный обзвон.
4. Опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений потребителей услуг, в том числе, получателей услуг инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:
 - анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг и сайте организации-оператора.
 - Интервьюированием получателей услуг.
 - Телефонным опросом получателей услуг.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и недостатками по каждой образовательной организации.

К выполнению работ привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

5. Информация о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг

Выборочная совокупность получателей услуг муниципальных учреждений культуры города Твери, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг составила 8268 респондентов из числа получателей услуг, в том числе 1457 получателей услуг-инвалидов:

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери проводилась по следующим данным:

полное официальное название ОК	сокращенное официальное название ОК	адрес ОК	адрес официальн ого сайта ОК	Числен ность получа телей услуг органи зации	колич ество респо ндент ов	Доля респон дентов, %

Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Затверецкий»	МБУ ДК «Затверецкий»	г. Тверь, ул. Академика Туполева, д. 105	https://zatverckiy.nubex.ru/	23551	934	4,0
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Досуговый центр «Истоки»	МБУК ДЦ «Истоки»	г. Тверь, Петербургское ш., д. 95, стр. 1	https://istoki-art.ru/	29455	687	2,3
Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры поселка Литвинки»	МБУ «ДК пос. Литвинки»	г. Тверь, пос. Литвинки, д. 22	https://dk-litvinki.ru/	18613	646	3,5
Муниципальное бюджетное учреждение Досуговый центр «Мир»	МБУ ДЦ "Мир"	г. Тверь, ул. Можайского, д. 63	https://mir.tver.ru/	29485	760	2,6
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Сахарово»	МБУ «ДК пос. Сахарово»	г. Тверь, ул. Маршала Василевского, д. 13	https://dk-saxarovo.pф/	14582	1098	7,5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Тверской городской музейно-выставочный центр	МБУК ТГМВЦ	г. Тверь, ул. Советская, д. 54	https://mvc-tver.ru/	35133	772	2,2
Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Химволокно»	МБУ ДК «Химволокно»	г. Тверь, пл. Гагарина, д.1	https://dk-khimvolokno.ru/	104750	1064	1,0
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры	МБУ «ДК пос. Элеватор»	г. Тверь, пос. Элеватор, ул.	https://dk-elevator.tver.muzkult.ru/	16227	648	4,0

посёлка Элеватор»		Центральная, д.12				
Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Синтетик»	МБУ ДК «Синтетик»	г. Тверь, пос. Химинститута д. 31	https://dk- sintetik.ru/	39138	839	2,1
Муниципальное автономное учреждение «Муниципальна я библиотечная система города Твери»	МАУ «МБС г. Твери»	г. Тверь, Тверской пр- кт, д. 5	https://mbst ver.ru/	61685	820	1,3

6. Методы сбора информации:

1. Анкетирование потребителей услуг (анкета потребителей услуг – приложение 1).

2. Анкетирование потребителей услуг с использованием официального сайта и мобильного приложения «Наше мнение».

3. Анализ сайтов организаций культуры (Чек-лист проверки выполнения показателя 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 – приложение 2).

4. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации и способов взаимодействия с получателями услуг (чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг и чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов – приложение 3, чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг – приложение 4).

При проведении независимой оценки условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери был использован комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при управлении по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери, с использованием различных методов.

- Критерии открытости и доступности информации об организации были проанализированы методами контент-анализа сайтов, экспертной оценки условий оказания услуг и анкетированием потребителей услуг.
- Комфортность условий предоставления услуг была проанализирована в ходе экспертной оценки условий оказания услуг в организации и проведения анкетирования потребителей услуг.
- Оценка доступности услуг для инвалидов была получена в процессе экспертной оценки условий оказания услуг в организации и в ходе опроса потребителей услуг.
- Доброжелательность, вежливость работников организации была проанализирована на основе результатов анкетирования потребителей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей услуг.

7. Обработка и анализ результатов исследования

Обработка и анализ результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования пакетов SPSS 21.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг.
3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.
5. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга организаций культуры.
6. Разработка перечня недостатков качества условий оказания услуг организациями культуры.

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В РАЗРЕЗЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является *«Открытость и доступность информации об организации культуры»*. Данный критерий отражается в трёх показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг, экспертная оценка условий оказания услуг и контент-анализ сайтов учреждений.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационном ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В ходе независимой оценки были получены следующие значения (баллы, максимально возможное значение – 100 баллов).

название ОК	баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	100,00
МБУ "ДК пос. Литвинки"	100,00
МБУ ДЦ "Мир"	94,44
МБУ "ДК пос. Сахарово"	100,00
МБУК ТГМВЦ	100,00
МБУ ДК "Химволокно"	100,00
МБУ "ДК пос. Элеватор"	100,00
МБУ ДК "Синтетик"	100,00
МАУ "МБС г. Твери"	100,00

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). По результатам независимой оценки были получены следующие значения (баллы, максимально возможное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
-------------	-------

МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	100,00
МБУ "ДК пос. Литвинки"	100,00
МБУ ДЦ "Мир"	100,00
МБУ "ДК пос. Сахарово"	100,00
МБУК ТГМВЦ	100,00
МБУ ДК "Химволокно"	100,00
МБУ "ДК пос. Элеватор"	100,00
МБУ ДК "Синтетик"	100,00
МАУ "МБС г. Твери"	100,00

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).

Согласно данным исследования получены следующие значения (проценты (=баллам), максимально возможное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,62
МБУК ДЦ "Истоки"	99,85
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,59
МБУ ДЦ "Мир"	98,77
МБУ "ДК пос. Сахарово"	99,13
МБУК ТГМВЦ	99,86
МБУ ДК "Химволокно"	99,23
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,84
МБУ ДК "Синтетик"	99,74
МАУ "МБС г. Твери"	99,20

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры выступает критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – экспертная оценка условий оказания услуг в организации и анкетирование потребителей услуг.

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; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.; наличие и состояние гардероба; иные условия.

На основании проведенной независимой оценки организации получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	100,00
МБУ "ДК пос. Литвинки"	100,00
МБУ ДЦ "Мир"	100,00
МБУ "ДК пос. Сахарово"	100,00
МБУК ТГМВЦ	100,00
МБУ ДК "Химволокно"	100,00
МБУ "ДК пос. Элеватор"	100,00
МБУ ДК "Синтетик"	100,00
МАУ "МБС г. Твери"	100,00

2.2. *Время ожидания предоставления услуги* - Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

2.3. *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

В ходе оценки исследуемые организации культуры получили следующие оценки (проценты=баллам, максимальное значение - 100%).

название ОК	баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	98,72
МБУК ДЦ "Истоки"	97,67
МБУ "ДК пос. Литвинки"	92,11
МБУ ДЦ "Мир"	98,03
МБУ "ДК пос. Сахарово"	97,45
МБУК ТГМВЦ	98,70
МБУ ДК "Химволокно"	95,68
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,54
МБУ ДК "Синтетик"	98,57
МАУ "МБС г. Твери"	95,24

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг для организаций культуры стал критерий *«Доступность услуг для инвалидов»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг и экспертная оценка условий оказания услуг в организации.

3.1. *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.*

В ходе независимой оценки организации получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	20,00
МБУК ДЦ "Истоки"	0,00
МБУ "ДК пос. Литвинки"	40,00
МБУ ДЦ "Мир"	0,00
МБУ "ДК пос. Сахарово"	0,00
МБУК ТГМВЦ	20,00
МБУ ДК "Химволокно"	60,00
МБУ "ДК пос. Элеватор"	40,00
МБУ ДК "Синтетик"	60,00
МАУ "МБС г. Твери"	60,00

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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*

По результатам независимой оценки организации получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	60,00
МБУК ДЦ "Истоки"	40,00
МБУ "ДК пос. Литвинки"	60,00
МБУ ДЦ "Мир"	40,00
МБУ "ДК пос. Сахарово"	20,00
МБУК ТГМВЦ	40,00
МБУ ДК "Химволокно"	40,00
МБУ "ДК пос. Элеватор"	20,00
МБУ ДК "Синтетик"	20,00
МАУ "МБС г. Твери"	80,00

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

За данный показатель исследуемые организации культуры получили следующие показатели (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,37
МБУК ДЦ "Истоки"	95,56
МБУ "ДК пос. Литвинки"	86,49
МБУ ДЦ "Мир"	97,78
МБУ "ДК пос. Сахарово"	80,85
МБУК ТГМВЦ	90,00
МБУ ДК "Химволокно"	98,45
МБУ "ДК пос. Элеватор"	92,45
МБУ ДК "Синтетик"	95,92
МАУ "МБС г. Твери"	98,66

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг в организациях культуры, стал критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – анкетирование потребителей услуг.

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).

Согласно результатам независимой оценки учреждения культуры получили следующие оценки (проценты, максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,68
МБУК ДЦ "Истоки"	99,71
МБУ "ДК пос. Литвинки"	97,21
МБУ ДЦ "Мир"	98,95
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,63
МБУК ТГМВЦ	99,74
МБУ ДК "Химволокно"	98,97
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,38
МБУ ДК "Синтетик"	99,52
МАУ "МБС г. Твери"	99,63

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).

Исследуемые организации культуры за данный показатель получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,79
МБУК ДЦ "Истоки"	99,85
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,90
МБУ ДЦ "Мир"	98,95
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,91
МБУК ТГМВЦ	99,74
МБУ ДК "Химволокно"	98,97
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,85
МБУ ДК "Синтетик"	99,64
МАУ "МБС г. Твери"	99,88

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 получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

На основании проведенной независимой оценки были получены следующие результаты по показателям (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	99,71
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,81
МБУ ДЦ "Мир"	99,68
МБУ "ДК пос. Сахарово"	99,69
МБУК ТГМВЦ	100,00
МБУ ДК "Химволокно"	99,74
МБУ "ДК пос. Элеватор"	100,00
МБУ ДК "Синтетик"	99,87
МАУ "МБС г. Твери"	99,86

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг выступает критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, представленный тремя показателями. Способ оценки – анкетирование потребителей услуг.

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).

На основании независимой оценки учреждения культуры получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	99,56
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,28
МБУ ДЦ "Мир"	99,08
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,63
МБУК ТГМВЦ	99,61
МБУ ДК "Химволокно"	99,15
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,38
МБУ ДК "Синтетик"	99,28
МАУ "МБС г. Твери"	99,51

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По результатам независимой оценки организации культуры получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	99,71
МБУ "ДК пос. Литвинки"	95,98
МБУ ДЦ "Мир"	98,55
МБУ "ДК пос. Сахарово"	99,00
МБУК ТГМВЦ	99,74
МБУ ДК "Химволокно"	98,87
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,69
МБУ ДК "Синтетик"	99,05
МАУ "МБС г. Твери"	98,90

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

Организации культуры, принявшие участие в исследовании, получили следующие оценки (проценты (=баллам), максимальное значение – 100%).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	99,56
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,44
МБУ ДЦ "Мир"	98,95
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,91
МБУК ТГМВЦ	99,61
МБУ ДК "Химволокно"	99,34
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,54
МБУ ДК "Синтетик"	99,52
МАУ "МБС г. Твери"	99,63

**ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ), РАССЧИТАННЫЕ В
СООТВЕТСТВИИ С ЕДИНЫМ ПОРЯДКОМ РАСЧЕТА
ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации, удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры».

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,85
МБУК ДЦ "Истоки"	99,94
МБУ "ДК пос. Литвинки"	98,64
МБУ ДЦ "Мир"	97,84
МБУ "ДК пос. Сахарово"	99,65
МБУК ТГМВЦ	99,95
МБУ ДК "Химволокно"	99,69
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,94
МБУ ДК "Синтетик"	99,90
МАУ "МБС г. Твери"	99,68

В результате независимой оценки по данному критерию организации культуры получили следующие оценки (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

Комфортность предоставления услуг в учреждениях культуры оценена следующим образом (баллы, максимальное значение - 100 баллов).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,36
МБУК ДЦ "Истоки"	98,84
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,05
МБУ ДЦ "Мир"	99,01
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,72
МБУК ТГМВЦ	99,35
МБУ ДК "Химволокно"	97,84
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,77
МБУ ДК "Синтетик"	99,28

Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов».

В ходе проведенной независимой оценки организации культуры получили следующие баллы (максимальное значение - 100 баллов)

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	59,81
МБУК ДЦ "Истоки"	44,67
МБУ "ДК пос. Литвинки"	61,95
МБУ ДЦ "Мир"	45,33
МБУ "ДК пос. Сахарово"	32,26
МБУК ТГМВЦ	49,00
МБУ ДК "Химволокно"	63,53
МБУ "ДК пос. Элеватор"	47,74
МБУ ДК «Синтетик»	54,78
МАУ "МБС г. Твери"	79,60

Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Данный критерий по результатам независимой оценки был оценен следующим образом (баллы, максимальное значение – 100 баллов).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	99,79
МБУК ДЦ "Истоки"	99,77
МБУ "ДК пос. Литвинки"	97,01
МБУ ДЦ "Мир"	99,09
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,96
МБУК ТГМВЦ	99,79
МБУ ДК "Химволокно"	99,12
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,69
МБУ ДК "Синтетик"	99,64
МАУ "МБС г. Твери"	99,78

Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Оценки по данному критерию в учреждениях культуры были следующими (баллы, максимальное значение - 100 баллов).

название ОК	Баллы
МБУ ДК "Затверецкий"	100,00
МБУК ДЦ "Истоки"	99,59
МБУ "ДК пос. Литвинки"	96,30

МБУ ДЦ "Мир"	98,91
МБУ "ДК пос. Сахарово"	98,84
МБУК ТГМВЦ	99,64
МБУ ДК "Химволокно"	99,19
МБУ "ДК пос. Элеватор"	99,52
МБУ ДК "Синтетик"	99,36
МАУ "МБС г. Твери"	99,45

**КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п.п	Организация	Численность получателей услуг организации	Количество респондентов	Доля респон- дентов, %
1	МБУ ДК «Затверецкий»	23551	934	4,0
2	МБУК ДЦ «Истоки»	29455	687	2,3
3	МБУ «ДК пос. Литвинки»	18613	646	3,5
4	МБУ ДЦ «Мир»	29485	760	2,6
5	МБУ «ДК пос. Сахарово»	14582	1098	7,5
6	МБУК ТГМВЦ	35133	772	2,2
7	МБУ ДК «Химволокно»	104750	1064	1,0
8	МБУ «ДК пос. Элеватор»	16227	648	4,0
9	МБУ ДК «Синтетик»	39138	839	2,1
10	МАУ «МБС г. Твери»	61685	820	1,3

**1 критерий «Открытость и доступность информации об организации
культуры»**

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Организация	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
МБУК ДЦ «Истоки»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов,	9	9

	размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
МБУ «ДК пос. Литвинки»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
МБУ ДЦ «Мир»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	8	9
МБУ «ДК пос. Сахарово»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
МБУК ТГМВЦ	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
МБУ ДК «Химволокно»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
МБУ «ДК пос. Элеватор»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9
МБУ ДК «Синтетик»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов,	9	9

	размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
МАУ «МБС г. Твери»	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9	9

Организация	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУК ДЦ «Истоки»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУ ДЦ «Мир»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к	12	12

	количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУК ТГМВЦ	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУ ДК «Химволокно»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
МБУ ДК «Синтетик»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12

МАУ «МБС г. Твери»	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	12	12
--------------------	---	----	----

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Организация	1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации 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.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУК ДЦ «Истоки»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУ ДЦ «Мир»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Количество функционирующих	7	100

	дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)		
МБУК ТГМВЦ	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУ ДК «Химволокно»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МБУ ДК «Синтетик»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100
МАУ «МБС г. Твери»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (более трех способов)	7	100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети интернет

Организация	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	909	911

	анкеты		
МБУК ДЦ «Истоки»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	657	658
МБУ «ДК Литвинки» пос.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	563	581
МБУ ДЦ «Мир»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	657	665
МБУ «ДК Сахарово» пос.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	979	986

	информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
МБУК ТГМВЦ	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	727	727
МБУ ДК «Химволокно»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	915	922
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	635	636

	анкеты		
МБУ ДК «Синтетик»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	764	767
МАУ «МБС г. Твери»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	727	731

Организация	1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	905	910
МБУК ДЦ «Истоки»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о	679	680

	деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
МБУ «ДК пос. Литвинки»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	492	511
МБУ ДЦ «Мир»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	633	641
МБУ «ДК пос. Сахарово»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	967	977
МБУК ТГМВЦ	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	735	737
МБУ ДК «Химволокно»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных	890	897

	получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
МБУ «ДК пос. Элеватор»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	632	633
МБУ ДК «Синтетик»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	775	776
МАУ «МБС г. Твери»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	652	659

2 критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

Организация	2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.
-------------	---

	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	8	100
МБУК ДЦ «Истоки»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100
МБУ ДЦ «Мир»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	8	100
МБУК ТГМВЦ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	8	100
МБУ ДК «Химволокно»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100
МБУ ДК «Синтетик»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100
МАУ «МБС г. Твери»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	9	100

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

Организация	2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	922	934
МБУК ДЦ «Истоки»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	671	687
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной	595	646

	сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		
МБУ ДЦ «Мир»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	745	760
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1070	1098
МБУК ТГМВЦ	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	762	772
МБУ ДК «Химволокно»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	1018	1064
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	645	648
МБУ ДК «Синтетик»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	827	839
МАУ «МБС г. Твери»	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной	781	820

	сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		
--	---	--	--

3 критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Организация	3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20,00
МБУК ДЦ «Истоки»	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0,00
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40,00
МБУ ДЦ «Мир»	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0,00
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0,00
МБУК ТГМВЦ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20,00
МБУ ДК «Химволокно»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60,00
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40,00
МБУ ДК «Синтетик»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60,00

МАУ «МБС г. Твери»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60,00
--------------------	---	---	-------

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Организация	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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60,00
МБУК ДЦ «Истоки»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40,00
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60,00
МБУ ДЦ «Мир»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40,00
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Количество условий	1	20,00

	доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		
МБУК ТГМВЦ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40,00
МБУ ДК «Химволокно»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40,00
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20,00
МБУ ДК «Синтетик»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20,00
МАУ «МБС г. Твери»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80,00

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Организация	3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	474	477
МБУК ДЦ «Истоки»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	43	45

МБУ «ДК пос. Литвинки»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	96	111
МБУ ДЦ «Мир»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	132	135
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	76	94
МБУК ТГМВЦ	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	18	20
МБУ ДК «Химволокно»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	127	129
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	49	53
МБУ ДК «Синтетик»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	94	98
МАУ «МБС г. Твери»	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	295	299

4 критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

Организация	4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	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	931	934
МБУК ДЦ «Истоки»	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	685	687
МБУ «ДК пос. Литвинки»	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	628	646
МБУ ДЦ «Мир»	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	752	760

МБУ «ДК пос. Сахарово»	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	1083	1098
МБУК ТГМВЦ	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	770	772
МБУ ДК «Химволокно»	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	1053	1064
МБУ «ДК пос. Элеватор»	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	644	648
МБУ ДК «Синтетик»	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	835	839
МАУ «МБС г. Твери»	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	817	820

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

Организация	4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	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	932	934
МБУК ДЦ «Истоки»	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	686	687
МБУ «ДК пос. Литвинки»	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	626	646
МБУ ДЦ «Мир»	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	752	760
МБУ «ДК пос. Сахарово»	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	1086	1098

МБУК ТГМВЦ	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	770	772
МБУ ДК «Химволокно»	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	1053	1064
МБУ «ДК пос. Элеватор»	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	647	648
МБУ ДК «Синтетик»	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	836	839
МАУ «МБС г. Твери»	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	819	820

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Организация	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.).	
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора

МБУ ДК «Затверецкий»	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	875	875
МБУК ДЦ «Истоки»	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	677	679
МБУ «ДК пос. Литвинки»	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	395	408
МБУ ДЦ «Мир»	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	622	624
МБУ «ДК пос. Сахарово»	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	977	980
МБУК ТГМВЦ	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	718	718
МБУ ДК «Химволокно»	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	756	758

МБУ «ДК пос. Элеватор»	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	635	635
МБУ ДК «Синтетик»	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	757	758
МАУ «МБС г. Твери»	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	698	699

5 критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

Организация	5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	931	931
МБУК ДЦ «Истоки»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	684	687

МБУ «ДК пос. Литвинки»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	622	646
МБУ ДЦ «Мир»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	753	760
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	1083	1098
МБУК ТГМВЦ	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	769	772
МБУ ДК «Химволокно»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	1055	1064
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	644	648
МБУ ДК «Синтетик»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	833	839

МАУ «МБС г. Твери»	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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	816	820
--------------------	--	-----	-----

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Организация	5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	932	932
МБУК ДЦ «Истоки»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	685	687
МБУ «ДК пос. Литвинки»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	620	646
МБУ ДЦ «Мир»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	749	760
МБУ «ДК пос. Сахарово»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1087	1098

МБУК ТГМВЦ	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	770	772
МБУ ДК «Химволокно»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1052	1064
МБУ «ДК пос. Элеватор»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	646	648
МБУ ДК «Синтетик»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	831	839
МАУ «МБС г. Твери»	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	811	820

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

Организация	5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		
	Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
МБУ ДК «Затверецкий»	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	931	931
МБУК ДЦ «Истоки»	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	684	687

МБУ «ДК пос. Литвинки»	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	623	646
МБУ ДЦ «Мир»	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	752	760
МБУ «ДК пос. Сахарово»	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	1086	1098
МБУК ТГМВЦ	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	769	772
МБУ ДК «Химволокно»	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	1057	1064
МБУ «ДК пос. Элеватор»	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	645	648
МБУ ДК «Синтетик»	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	835	839
МАУ «МБС г. Твери»	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	817	820

ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

№ / п	название ОК	1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1.2. Обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3.1. Оборудование репиторию, позволяющей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГОВЫЕ ОЦЕНКИ
1.	МБУ ДК «Затверецкий»	100,00	100,00	99,92	99,95	100,00	98,72	99,36	99,07	100,00	99,37	99,81	99,68	99,79	100,00	99,79	100,00	100,00	100,00	100,00	91,76
2.	МБУК ДЦ «Истоки»	100,00	100,00	99,85	99,94	100,00	97,67	98,84	0,00	100,00	95,56	44,67	99,71	99,85	99,71	96,81	99,77	99,56	99,56	99,59	88,56
3.	МБУ «ДК пос. Литвинки»	100,00	100,00	96,59	98,64	100,00	92,11	96,05	49,00	61,00	86,49	61,95	97,21	96,90	96,81	97,01	96,28	95,98	96,44	96,30	89,99
4.	МБУ ДЦ «Мир»	94,44	100,00	98,77	97,84	100,00	98,03	99,01	0,00	47,00	97,78	45,33	98,95	98,95	99,68	99,09	99,08	98,55	98,95	98,91	88,04
5.	МБУ «ДК пос. Сахарово»	100,00	100,00	99,13	99,65	100,00	97,45	98,72	0,00	50,00	80,85	32,26	98,63	98,91	99,69	98,96	98,63	99,00	98,91	98,84	85,69
6.	МБУК ТТМВЦ	100,00	100,00	99,86	99,95	100,00	98,70	99,55	23,00	44,00	90,00	49,00	99,74	99,74	100,00	99,79	99,61	99,74	99,61	99,64	89,55

7.	МБУ ДК «Химполотно»	100,00	100,00	99,23	99,69	100,00	95,68	97,84	60,00	40,00	98,45	63,53	98,97	98,97	99,74	99,12	99,15	98,87	99,34	99,19	91,88
8.	МБУ «ДК пос. Элеватор»	100,00	100,00	99,84	99,94	100,00	99,54	99,77	40,00	20,00	92,45	47,74	99,38	99,85	100,00	99,69	99,38	99,69	99,54	99,52	89,33
9.	МБУ ДК «Синтелик»	100,00	100,00	99,74	99,90	100,00	98,57	99,78	60,00	20,00	95,92	54,78	99,52	99,64	99,87	99,64	99,28	99,05	99,52	99,36	91,59
10.	МАУ «МБС г. Тверь»	100,00	100,00	99,20	99,68	100,00	95,24	97,62	60,00	40,00	98,66	79,60	99,63	99,88	99,86	99,78	99,51	98,90	99,63	99,45	95,23

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	МБУ ДК "Затверецкий"	91,76
2	МБУК ДЦ "Истоки"	88,56
3	МБУ "ДК пос. Литвинки"	89,99
4	МБУ ДЦ "Мир"	88,04
5	МБУ "ДК пос. Сахарово"	85,69
6	МБУК ТГМВЦ	89,55
7	МБУ ДК "Химволокно"	91,88
8	МБУ "ДК пос. Элеватор"	89,33
9	МБУ ДК "Синтетик"	90,59
10	МАУ "МБС г. Твери"	95,23

**Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном
образовании**

Название субъекта / муниципального образования РФ	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
Муниципальные учреждения культуры города Твери	90,1

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	МАУ "МБС г. Твери"	95,23
2	МБУ ДК "Химволокно"	91,88
3	МБУ ДК "Затверецкий"	91,76
4	МБУ ДК "Синтетик"	90,59
5	МБУ "ДК пос. Литвинки"	89,99
6	МБУК ТГМВЦ	89,55
7	МБУ "ДК пос. Элеватор"	89,33
8	МБУК ДЦ "Истоки"	88,6
9	МБУ ДЦ "Мир"	88,0
10	МБУ "ДК пос. Сахарово"	85,7

КОНКРЕТНЫЕ НЕДОСТАТКИ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры рекомендуется устранить выявленные недостатки.

Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Защитенский»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
<i>Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:</i>
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
<i>Несоответствие показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг в следующих пунктах:</i>
Отсутствует питьевая вода в свободном для получателей услуг доступе
3. Доступность услуг для инвалидов
<i>Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:</i>
Отсутствует подъездная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации не соблюдается требование к расширенному дверным проемам, необходимыми для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
<i>Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:</i>
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)

Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Добрежелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Истоки»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
<i>Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:</i>
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
<i>Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:</i>
Отсутствует подъёмная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации не соблюдается требование к расширенному дверным проёмам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
<i>Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:</i>

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры поселка Интвиниз»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
<i>Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:</i>
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
<i>Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:</i>
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
<i>Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:</i>

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение «Досуговый центр «Мир»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Несоответствие показателя 1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на стендах организации в помещениях, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в следующих пунктах:

На стендах отсутствует информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:

На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"

Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации

2. Комфортность условий предоставления услуг

3. Доступность услуг для инвалидов

Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:

Отсутствует подъёмная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.

Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов

В организации не соблюдаются требования к расширенному дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты

В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Сахарово»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
Несоответствие показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг в следующих пунктах:
Отсутствует питьевая вода в свободном для получателей услуг доступе
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Отсутствует подъёмная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.

Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации не соблюдаются требования к расширенным дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
<i>Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:</i>
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Гверской городской музейно-выставочный центр

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
<i>Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:</i>
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов

Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:	
Отсутствует подъёмная платформа или пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.	
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов	
В организации не соблюдается требование к расширенному дверным проёмам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты	
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски	
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:	
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.	
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)	
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	
4. Доброжелательность и вежливость работников организации	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Химволокно»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:	
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"	
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации	

2. Комфортность условий предоставления услуг	
3. Доступность услуг для инвалидов	
<i>Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:</i>	
Пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию в удовлетворительном состоянии	
В организации соблюдается требование к расширенному дверным проемам, необходимыми для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты	
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски	
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	
<i>Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:</i>	
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.	
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)	
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	
4. Доброжелательность и вежливость работников организации	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры посёлка Элеватор»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры	
<i>Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:</i>	
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"	
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации	

2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации не соблюдаются требования для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории -- нет специалиста с соответствующим функционалом.
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Синтезис»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:
На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"

Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
<i>Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:</i>
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
В организации не соблюдается требование, необходимое для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
<i>Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах:</i>
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик)
В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет специалиста с соответствующим функционалом.
Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
4. Добросовестность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Муниципальное автономное учреждение «Муниципальная библиотечная система города Твери»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Несоответствие показателя 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в следующих пунктах:

На сайте организации отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы"
Чат-бот с получателем услуг отсутствует на сайте организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах: В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение
Несоответствие показателя 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», в следующих пунктах: Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
4. Доброжелательность и вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями культуры

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления
мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится
анонимно.

Название населенного пункта _____
Полное название организации культуры _____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

Вопрос	Варианты ответов	
	1. Да	0. Нет
1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	1. Да	0. Нет (переход к вопросу 3)
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	1. Да	0. Нет
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	1. Да	0. Нет (переход к вопросу 5)
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	1. Да	0. Нет
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?	1. Да	0. Нет
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	1. Да	0. Нет (переход к вопросу 8)
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	1. Да	0. Нет
Вопрос	Варианты ответов	
	1. Да	0. Нет
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	1. Да	0. Нет

(работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, и прочие работники)		
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)	1. Да	0. Нет
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	1. Да	0. Нет (переход к вопросу 12)
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	1. Да	0. Нет
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	1. Да	0. Нет
13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее))?	1. Да	0. Нет
14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	1. Да	0. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

ФИО эксперта _____

Наименование организации _____

На информационных стендах в помещениях организации

Перечень информации	установ-ленное требование	наличие, полнота 1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация отсутствует	актуальность, достоверность, неизбыточность 1 - информация актуальна; нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.)	удобство, доступность 1 – стенды, на которых размещена данная информация, доступны неограниченному кругу лиц, на входе в организацию, расстояние до стендов и высота размещения информации позволяют ознакомиться с ней без осложнений, в удобном для чтения формате, на уровне глаз получателей услуг (1,5 м. +/- 10% от пола), печатные материалы (брошюры, буклеты и пр.) доступны для получателя услуги местах, предусмотренных уполномоченным органом власти, 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ	итоговое значение	номер фото, подтверждающего наличие информации
---------------------	---------------------------	---	--	--	----------------------	---

[illegible]

Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	

Подпись эксперта _____ Дата проведения оценки _____ Дата

ознакомления

Подпись руководителя ОК

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

ФИО эксперта _____

Наименование организации _____

Критерий	Показатель	Результаты оценки				Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий комфорт- ности
		Характеристика состояния	наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 - хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 - неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	итоговая оценка произведе- ние столбцов 3 и 4	Комментарий, замечания, выявленные недостатки
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	1	2	3	4	5	6
						7

2. Комфортность условий предоставления услуг	1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамья и пр.) количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации					
	2. наличие и понятность навигации внутри организации	на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пантусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),					

	3. наличие и доступность питьевой воды	в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоскоты, чайники и пр.), вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки, заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, соблюдается чистота помещений, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняются их наличие на местах в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства					
5. санитарное состояние помещений организации		наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях					

		организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности; в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.) в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования					
	6. транспортная доступность	остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;					

	7. доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ) запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами				
	8. наличие и состояние гардероба	в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации				
	9. Иные условия					
	ВСЕГО выполненных условий комфортности					

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя ОК _____

Дата ознакомления _____

Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

ФИО эксперта _____

Наименование организации _____

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности
		Характеристика состояния	Наличие 1 - да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	Итоговая оценка произведений 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов						
	1. наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	оборудование входной площадки непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; оборудование выхода со специальных					

					парковочных мест бордюрами пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения; использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

	2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,				
--	---	---	--	--	--	--

	3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м					
	4. наличие сменных кресел-колясок	имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг инвалидов одновременно, но не менее одного					

5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
--	--

санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)

ВСЕГО выполненных условий доступности					Результаты оценки				Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий доступности
Показатель					Характеристика состояния	Наличие 1 - да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительн ое (отсутствуют все или большая часть характеристик)	Итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими									

	1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.					
--	---	--	--	--	--	--	--

	2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	наличие при входе в объект вывески с названием организации, графикам работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности					
	3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;					

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.				
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации: проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности				

					получателя услуги-инвалида в сопровождении (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, сопровождает до выхода из здания после получения услуги					
	6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				Да/нет					
	ВСЕГО выполненных									

УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ
УСЛУГ

Подпись
эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя ОК _____

Дата ознакомления _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Комментарий, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
		наличие 1 – да, 0 – нет	функциональное		готовое значение значение в столбце 3 = 1 – по предоставлению значений столбца 2 и 4 если столбцы 3=0, то (нет информации)	6		
			продолжась ли проверка 1 – да, 0 – нет	1 – да, 0,5 – не в полной мере (неудовлетворенность более 60% участников) преобладают рекомендации 0 – нет				
1. Открытость и доступность информации об организации	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	2	3	4	5			
	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)							
	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)							
	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу):							
	- форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)							
	- получение консультации по оказываемым услугам и пр							
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»							
	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)							
	Иное (указать)							
	- чат-бот с получателями услуг							
	- ссылки на социальные сети							
	- ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)							

Всего дистанционных способов
взаимодействия

--

--

--

--

--

--