

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

**Название организации: МКУК Малогрибановского сельского поселения**

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

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</li> </ul>	100 баллов			
3	1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> <p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	0 -100 баллов	100	-	
4	Итого по критерию I «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»							-	100

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>									
5	2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.).	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.)	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	60	-	
6	2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортом условий предоставления услуг организацией культуры	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100		
7	<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>							-	80

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>								
8	3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	0,3	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	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	20	-
9	3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	40	-

№ стр оки	№ п/п	Наименование показателя	Значим ость показа телей оценки качест ва	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итог овая оцен ка по крит ерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
10	3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0 - 100 баллов	100	-
<b>11</b>	<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>						-	52
<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>								
12	4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочие работники) при	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	0 - 100 баллов	100	-

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		непосредственном обращении в организацию социальной сферы	ответивших на соответствующий вопрос анкеты				
13	4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-	
14	4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-	
15	<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</b>							-	<b>100</b>
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>									
16	5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	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	0 - 100 баллов	100	-	

№ строки	№ п/п	Наименование показателя	Значимость показателей оценки качества	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значение показателя в баллах	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		получателей услуг).			получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
17	5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0.2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
18	5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0.5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100	-
19	<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						-	<b>100</b>
20	<b>Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации</b>						-	<b>86,40</b>

Дата «06» июня 2020г.

Подпись ответственного лица  Я.В. Боровикова