

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Учреждение	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Данные организаций культуры по средневзвешенному критерию S / Место в рейтинге
МБУК «ЦБС им. А. Белого» / 5012028320	99,8	99,3	98,7	100,0	100,0	99,6 / 4
МБУК «КДЦ «Заря» / 5001087243	100,00	100,0	86,0	99,6	100,0	97,1 / 27
МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»/5001041048	100,00	96,6	86,0	100,0	100,0	96,5 / 31

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Учреждение	Показатель 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».	Показатель 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.); обеспечениетехнической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»	Показатель 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайте	Расчет баллов организаций по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации»	Место в рейтинге по критерию К1
МБУК «ЦБС им. А. Белого» / 5012028320	100,0	100,0	99,5	99,8	3
МБУК «КДЦ «Заря» / 5001087243	100,0	100,0	100,0	100,00	1
МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»/5001041048	100,0	100,0	100,0	100,00	1

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Учреждение	Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»	Показатель 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг»	Расчет баллов организаций по критерию К2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность»	Место в рейтинге по критерию К2
МБУК «ЦБС им. А. Белого» / 5012028320	100,0	98,7	99,3	8

МБУК «КДЦ «Заря» / 5001087243	100,0	100,0	100,0	1
МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»/5001041048	100,0	93,2	96,6	32

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Учреждение	Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»	Показатель 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»	3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов»	Данные организаций по критерию К3 «Доступность услуг организаций культуры для инвалидов»	Место в рейтинге по критерию К3
МБУК «ЦБС им. А. Белого» / 5012028320	100,0	100,0	95,8	98,7	4
МБУК «КДЦ «Заря» / 5001087243	100,0	100,0	100,0	86,0	18
МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»/5001041048	100,0	80,0	100,0	86,0	18

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Учреждение	Показатель 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»	Показатель 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»	Показатель 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»	Данные организаций по критерию К4 «Доброжелательность, вежливость работников в организации»	Место в рейтинге по критерию К4
------------	--	---	--	---	---------------------------------

МБУК «ЦБС им. А. Белого»	100,0	100,0	100,0	100,0	1
МБУК «КДЦ «Заря»	100,0	100,0	97,8	99,6	5
МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»	100,0	100,0	100,0	100,0	1

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Учреждение	Показатель 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым»	Показатель 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации»	Показатель 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации»	Данные организаций по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Место в рейтинге по критерию К5
МБУК «ЦБС им. А. Белого»	100,0	100,0	100,0	100,0	1
МБУК «КДЦ «Заря»	100,0	100,0	100,0	100,0	1
МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»	100,0	100,0	100,0	100,0	1

Анализ выявленных недостатков качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п.п.	Наименование организации	Отсутствие безбарьерного входа	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Отсутствие адаптированных лифтов, гусеничного подъемника	Отсутствие поручней на стенах или опор-ходунков	Отсутствие расширенных дверных проемов	Отсутствие сменных кресел-колясок	Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санузлов	Отсутствие оборудования для дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов	Отсутствие табличек и указателей со шрифтом Брайля	Отсутствие услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Отсутствует помощь по сопровождению инвалидов
1	МБУК «Централизованная библиотечная система имени Андрея Белого»										√	
2	МБУК г.о. Балашиха «КДЦ «Заря»				√					√		
3	МБУК г.о. Балашиха «КДЦ «Подмосковные вечера»						√		√			

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

№ п.п.	Наименование организации	Создать / обеспечить безбарьер	При наличии технической возможности создать стоянку для автотранспортных средств инвалидов	При наличии технической возможности построить лифт / приобрести (взять в аренду) гусеничный подъемник	При наличии технической возможности установить поручни на стенах	При наличии технической возможности сделать расширенные дверные проемы	Приобрести (взять в аренду) сменные кресла-коляски	При наличии технической возможности обустроить санузлы для инвалидов	Приобрести оборудование для дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов	Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля	Заклучить договор на услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Сотрудникам организации пройти обучение по оказанию помощи по сопровождению инвалидов
1	МБУК «Централизованная библиотечная система имени Андрея Белого»										√	
2	МБУК г.о. Балашиха «КДЦ «Заря»				√					√		
3	МБУК г.о. Балашиха «КДЦ «Подмосковные вечера»						√		√			