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 трех 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 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».

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 снованнии 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**

МАУ "МБС г. Твери"	97,62

Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов».

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

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 ТТМВЦ	**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 респондентов, %
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