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 Досуговый центр «Истоки»

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 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 соблюдается 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
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 поселка Литвинки»
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 организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Отсутствуют выделенные специальные парковочные места для инвалидов
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)
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 условий 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 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 соблюдается 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
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 соблюдается 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
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 культуры Тверской городской музейно-выставочный центр
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 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 соблюдается 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
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
Несоответствие показателя 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в следующих пунктах:
Пандус для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию в удовлетворительном состоянии
В организации соблюдается 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
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 Элеватор»

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 организации 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 соблюдается 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 «Синтетик»

1. Открытость и доступность информации об организации клуьтуры
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 организации 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 соблюдается требования, необходимые для передвижения инвалидов на коляске, отсутствуют поручни и адаптированные лифты
В организации отсутствуют сменные кресла-коляски
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 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 организации 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 помещении организации					
Перечень информации	установ-ленное требование	**наличие, полнота** 1 - информация соответствует заявленно 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, незбыточность** 1 – информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; вся 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

				к ним ограничен, печатные материалы по размещены в установленных местах и пр.)		
1		3	4	5	6	7
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты						
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)						
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей						