

Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

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).

Большинство получателей услуг исследуемых учреждений культуры практически полностью удовлетворены количеством и качеством информации на стендах и сайтах (от 97,99% до 99,92% опрошенных).

доля удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 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"**

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг, стал критерий *«Комфортность условий предоставления услуг»*. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – экспертная оценка и изучение мнения получателей 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; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

В помещении МБУ ДЦ «Мир» и МБУК ТГМВЦ созданы следующие комфортные условия для оказания услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации внутри организации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность, возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении). В данных учреждениях представлены 7 из 7 возможных комфортных условий для предоставления услуг. Созданные комфортные условия оценены на 100 баллов из 100 возможных.

Получатели услуг МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий» и МАУ «МБС г. Твери» не имеют доступа к питьевой воде.

В МБУ «ДК пос. Элеватор» потребителям не предоставляются возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

Тем не менее, в МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий», и МАУ «МБС г. Твери» представлены 6 из 7 возможных комфортных условий. Таким образом, за данный показатель учреждения получают 100 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг



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

Получатели услуг МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» удовлетворены комфортностью условий оказания услуг в учреждениях (от 84,13% до 99,75% респондентов). Самая

высокая степень удовлетворенности выявлена у потребителей МБУ ДЦ «Мир» (99,75%), самая низкая – у потребителей МБУК ДЦ «Истоки» (84,13%).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий «Доступность услуг для инвалидов», представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг-инвалидов и экспертная оценка.

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.*

0 баллов из 100 возможных за данный показатель получили МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир» и МБУ ДК «Затверецкий». Помещения перечисленных учреждений культуры и прилегающая к ним территория не оборудованы должным образом для доступа получателей услуг-инвалидов.

МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУК ТТМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» получили за данный показатель 20 баллов из 100 возможных. В указанных организациях оборудованы пандусы.

В помещении МБУ «ДК пос. Элеватор» оборудованы расширенные дверные проемы. Данный показатель оценен на 20 баллов из 100 возможных.

Входная группа МБУ ДК «Синтетик» оборудована пандусом, а в здании учреждения обустроено санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Данные условия оценены на 40 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	5	50,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	4	40,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	1	10,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов



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.

Альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, позволяющая инвалидам получать услуги наравне с другими, доступна на сайтах организаций МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик»,

МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери».

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) обеспечена только получателям услуг МАУ «МБС г. Твери».

У потребителей услуг-инвалидов МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» есть возможность получать помощь работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) а также возможность сопровождения работниками организации.

Возможность получения услуги в дистанционном режиме или на дому предоставлена лишь получателям-услуг-инвалидам МБУ ДК «Химволокно» и МАУ «МБС г. Твери».

Таким образом, за данный показатель МАУ «МБС г. Твери» получает 80 баллов из 100 возможных – это наилучший результат.

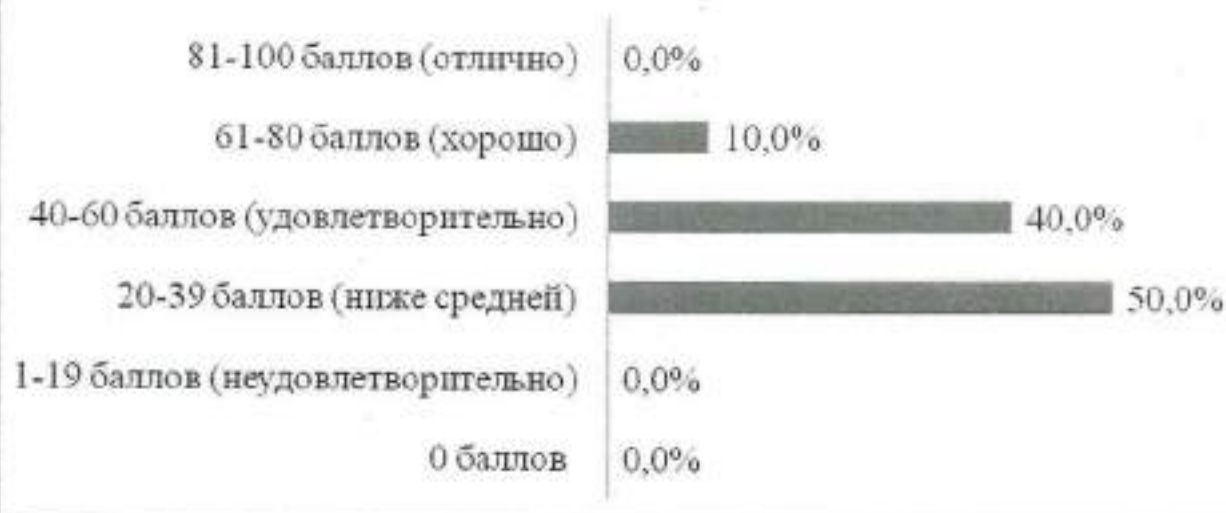
Возможность потребителей услуг-инвалидов МБУ ДК «Химволокно» получать услуги наравне с другими оценена на 60 баллов из 100 возможных.

В МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ ДК «Синтетик» и МБУК ТГМВЦ данные возможности оценены на 40 баллов из 100 возможных.

Остальные учреждения получили за данный показатель по 20 баллов из 100 возможных.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	5	50,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	4	40,0%
61-80 баллов (хорошо)	1	10,0%
81-100 баллов (отлично)	0	0,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая



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

В МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери» имеются получатели услуг-инвалиды. Большинство опрошенных получателей услуг-инвалидов удовлетворены доступностью оказываемых им услуг (от 84,13% до 99,23% опрошенных).

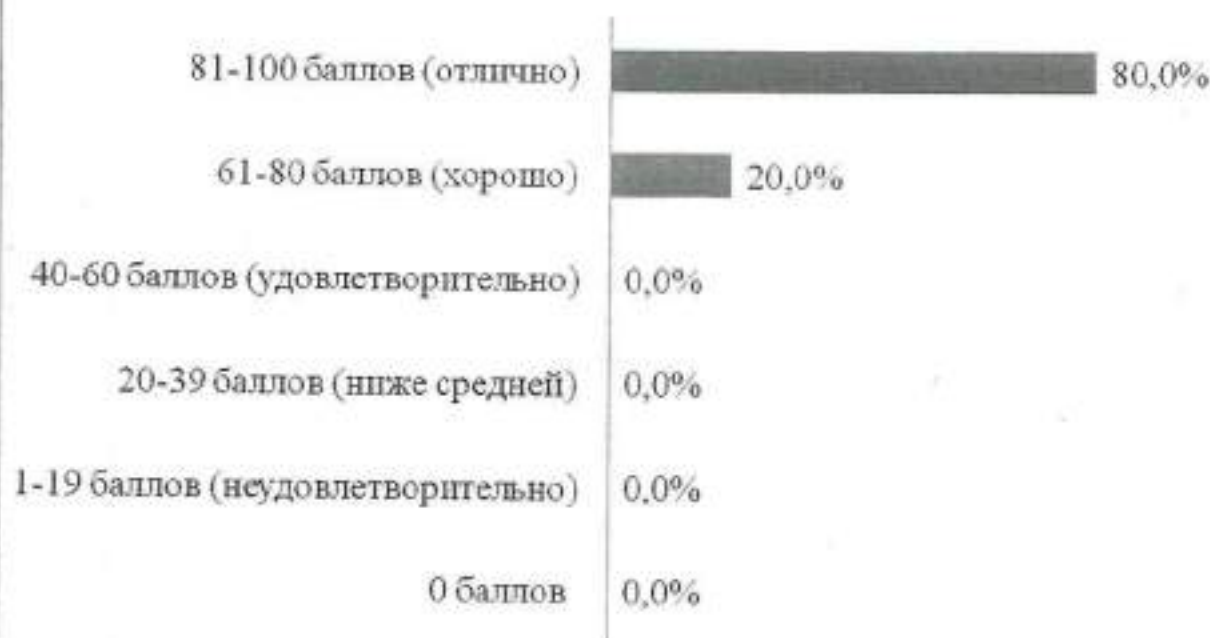
Доступностью оказываемых им услуг удовлетворены 100% потребителей-инвалидов МБУ ДЦ «Мир».

Лишь 68,75 % получателей услуг-инвалидов МБУ «ДК пос. Сахарово» и 64,71% потребителей МБУ «ДК пос. Элеватор» удовлетворены доступностью оказания услуг в организациях.

процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	количество организаций (имеющих получателей услуг - инвалидов)	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%

40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	2	20,0%
81-100 баллов (отлично)	8	80,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 3.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных доступностью услуг для
инвалидов**



**4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения получателей 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).

Большинство получателей практически всех исследуемых организаций в достаточной степени удовлетворены вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (от 85,62% до 99,6% опрошенных).

Все опрошенные в ходе исследования потребители МБУ ДЦ «Мир» (100% опрошенных), заявили о своей удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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

81-100 баллов (отлично)		100,0%
61-80 баллов (хорошо)		0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0,0%
1-19 баллов		0,0%
0 баллов		0,0%

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).

Все опрошенные потребители услуг МБУ ДЦ «Мир» и МБУ ДК «Затверецкий» (100% опрошенных) заявили, что они удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений, оказывающих услуги.

Можно отметить, что степень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, достаточно высокая. О своей удовлетворенности заявили от 92,89% до 99,85 опрошенных получателей услуг МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери».

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

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


81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

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).

Не в меньшей степени проявляется удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Доля удовлетворенных респондентов составляет 99,22% до 100% опрошенных. Самые лучшие результаты за данный показатель получены МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Элеватор» и МБУ ДК «Затверецкий» (100% опрошенных)

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

81-100 баллов (отлично)		100,0%
61-80 баллов (хорошо)		0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей 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).

По результатам независимой оценки выявлена достаточно высокая доля получателей услуг (от 86,78% до 100%), готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 5.1. Доля получателей услуг,
которые готовы рекомендовать организацию
родственникам и знакомым**

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

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

Удобством графика работы удовлетворены от 90,08% до 99,85% опрошенных получателей услуг исследуемых организаций культуры.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 5.2. Доля получателей услуг,
удовлетворенных графиком работы
организации**

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%


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

Условиями оказания услуг в организации в целом удовлетворены в достаточной мере от 89,09% до 99,86% опрошенных потребителей.

Удовлетворены условиями оказания услуг 100% респондентов, являющихся потребителями МБУ ДЦ «Мир».

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 5.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных в целом условиями оказания
услуг в организации**

81-100 баллов (отлично)		100,0%
61-80 баллов (хорошо)		0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)		0,0%
20-39 баллов (ниже средней)		0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%