

Приложение 1
к письму
от 11.10.2019 № 15-01-15/5363

Обобщенный рейтинг качества предоставления услуг учреждениями культуры

Критерий	Учреждение				
	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"
1. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	98,1	93,5	88,9	96,5	94,7
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	100,0	100,0	98,1	99,0	94,6
3. Доступность услуг для инвалидов	77,3	79,4	86,0	65,9	87,6
4. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	99,7	100,0	98,1	99,6	98,2
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,1	99,5	96,8	90,3	97,8
Итоговая оценка учреждения культуры	94,9	94,5	93,6	90,3	94,6

	Учреждение				
	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека"	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых"	Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная детская художественная галерея"	Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной театр кукол"
<p align="center">Показатель</p> <p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационном сайте организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).</p> <p>1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	94,0	78,0	78,0	89,0	89,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	99,5	100,0	88,5	99,2	94,8

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	98,9	100,0	93,3	100,0	98,4
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	100,0	100,0	83,7	98,3	91,1
2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100,0	100,0	96,2	98,0	89,2
3.1.* 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 социальной сферы.	60,0	60,0	60,0	20,0	100,0
3.2. 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 информации	80,0	80,0	100,0	80,0	80,0

<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	91,0	98,0	93,3	93,0	85,2
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	91,0	98,0	93,3	93,0	85,2
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	100,0	100,0	99,0	100,0	98,6
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100,0	100,0	96,2	99,0	98,6
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	98,7	100,0	100,0	100,0	96,7
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100,0	100,0	96,2	98,0	100,0
<p>5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) 	98,0	100,0	97,1	97,0	89,2
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	99,0	99,0	97,1	83,0	100,0

Рекомендации

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждения культуры в 2019 году был обнаружен ряд проблем, которые необходимо устранить.

1. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На информационном стенде отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

В учреждении не было обнаружено выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, возможности предоставления услуг сурдопереводчика.

2. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная детская библиотека"

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На стенде отсутствует копия устава организации культуры.

На сайте организации отсутствует информация копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

В учреждении не было обнаружено выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, в учреждении нет возможности предоставить услуги сурдопереводчика.

3. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых"

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На стенде отсутствуют копия устава организации культуры, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), иная определяемая уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация (информация о планируемых мероприятиях; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации).

На сайте организации отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

В учреждении не было обнаружено парковки для посетителей и, соответственно, выделенных мест для стоянки автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок.

4. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная детская художественная галерея"

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На сайте организации отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

В учреждении не было обнаружено специального оборудования для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях, парковки для посетителей и, соответственно, выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов, пандусов и подъемных платформ (но само учреждение находится на первом этаже и не требует специального оборудования лестниц внутри помещения), сменных кресел-колясок, дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению, возможности предоставления услуг сурдопереводчика. Также отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме и на дому.

5. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной театр кукол"

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На стенде отсутствует копия устава организации культуры.

На сайте организации отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). Кроме того, в ходе работы с сайтом на было замечено версии сайта для слабовидящих.

В соответствии с требованиями доступной среды учреждение оборудовано полностью.