

## Сведения о результатах независимой оценки

Период проведения независимой оценки	2019 год
Сфера	1 - Культура
Общественный совет	010460900003 - Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района
Дата представления общественным советом результатов независимой оценки	20.11.19
Документ и реквизиты документа общественного совета, которым утверждаются результаты независимой оценки	наименование Протокол заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Богучанского района в 2019 году вида документа дата документа 20.11.19 номер документа 2

### Отнесение организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, к группам (типам, видам) организаций, к которым применяются показатели, характеризующие дополнительные критерии, и дополнительные показатели, характеризующие общие критерии

ИНН 2407062903	Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БОГУЧАНСКИЙ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ "ЯНТАРЬ""
----------------	--

#### Виды (типы, группы) организаций,

04100005 культурно-досуговые организации

ИНН 2407062893	Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ БОГУЧАНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА
----------------	---

#### Виды (типы, группы) организаций,

04100007 библиотеки

ИНН 2407064114	Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БОГУЧАНСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Д.М. АНДОНА "
----------------	--

**Количественные результаты независимой оценки**

Итоговое суммарное значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки 0.0

2407062903 МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БОГУЧАНСКИЙ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ "ЯНТАРЬ""

Численность респондентов 584  
 Доля респондентов 36.07  
 Общие критерии

1 критерий открытости и доступности информации об организации

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0216000003	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности и организации социальной сферы	87.0
<i>Параметры</i>		
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	90.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	528.0 / 584.0
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	83.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	312.0 / 376.0
0216000002		90.0

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

*Параметры*

1.2.1 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.

90.0

Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трёх включительно)

3.0 X 30.0

0216000001 1.1 Соответствие информации о деятельности организации и социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

45.0

*Параметры*

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.

50.0

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами

5.0 / 10.0

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.

40.0

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами

4.0 / 10.0

## 2 критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0217000001	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100.0
------------	--	-------

*Параметры*

	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 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.	
2.1.1	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
	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100.0

0217000002	2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	59.0
------------	---	------

*Параметры*

	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	59.0
2.3.1	Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	432.0 / 732.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		79.50
--	--	-------

## 3 критерий доступности услуг для инвалидов

0218000003	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	67.0
	<i>Параметры</i>	
	3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	67.0
	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	24.0 / 36.0
0218000001	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60.0
	<i>Параметры</i>	
	3.1.1 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
	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	3.0 X 20.0
0218000002	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20.0
	<i>Параметры</i>	
	3.2.1 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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 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	20.0

социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)

1.0 X 20.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки

46.10

#### 4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации

##### *Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0219000003	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	98.0
<i>Параметры</i>		
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	98.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	420.0 / 428.0
0219000001	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	85.0
<i>Параметры</i>		
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	85.0
		624.0 / 732.0

	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
0219000002	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	88.0
	<i>Параметры</i>	
	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	88.0
4.2.1	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	648.0 / 732.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	88.80

## 5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

### *Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

02110000011	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)	87.0
	<i>Параметры</i>	
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	87.0
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных	636.0 / 732.0

	получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
02110000012	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	82.0
	<i>Параметры</i>	
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	82.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	604.0 / 732.0
02110000013	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	83.0
	<i>Параметры</i>	
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	83.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	608.0 / 732.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	84.00
	Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации	373.70000000000005

2407062893 МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ БОГУЧАНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА

<i>Численность респондентов</i>	675
<i>Доля респондентов</i>	41.69
<i>Общие критерии</i>	

1 критерий открытости и доступности информации об организации

---

<i>Показатели, характеризующие общий критерий оценки</i>		
0216000003	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности и организации социальной сферы	97.0



*Параметры*

	1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	98.0
		Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	662.0 / 675.0
	1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	96.0
		Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	283.0 / 295.0
0216000002	1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90.0

*Параметры*

	1.2.1	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.	90.0
		Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трёх включительно)	3.0 X 30.0
0216000001			75.0

1.1 Соответствие информации о деятельности организации и социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

*Параметры*

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.	90.0
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	9.0 / 10.0
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.	60.0
	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	6.0 / 10.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 88.30

2 критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

---

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0217000001	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100.0
------------	--	-------

*Параметры*

2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 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	100.0
-------	--	-------

	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.	
	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100.0
0217000002	2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	74.0
	<i>Параметры</i>	
	2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	74.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	597.0 / 807.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	87.00

### 3 критерий доступности услуг для инвалидов

---

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0218000003	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	94.0
	<i>Параметры</i>	
	3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	94.0
	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	73.0 / 78.0
0218000001	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60.0
	<i>Параметры</i>	
	3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных	60.0

стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) 3.0 X 20.0

0218000002 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 0.0

*Параметры*

3.2.1 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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 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. 0.0

Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 0.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 46.20

4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0219000003 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия 98.0

*Параметры*

4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при 98.0

		использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	
		Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	583.0 / 593.0
0219000001	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	98.0
	<i>Параметры</i>		
	4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	98.0
		Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	794.0 / 807.0
0219000002	4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100.0
	<i>Параметры</i>		
	4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы,	100.0

	библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	
	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	807.0 / 807.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	98.80
5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг		

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

02110000011	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)	99.0
	<i>Параметры</i>	
	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	99.0
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	798.0 / 807.0
02110000012	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98.0
	<i>Параметры</i>	
	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: 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
	Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	795.0 / 807.0
02110000013	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100.0

*Параметры*

5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	100.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	806.0 / 807.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 99.30

Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации 419.6

2407064114 МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БОГУЧАНСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Д.М. АНДОНА "

<i>Численность респондентов</i>	360
<i>Доля респондентов</i>	22.24
<i>Общие критерии</i>	

1 критерий открытости и доступности информации об организации

---

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0216000003	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности и организации социальной сферы	100.0
------------	---	-------

*Параметры*

1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	100.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	360.0 / 360.0
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
	Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных	312.0 / 312.0

		получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
0216000002		1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90.0
	<i>Параметры</i>		
	1.2.1	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.	90.0
		Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трёх включительно)	3.0 X 30.0
0216000001		1.1 Соответствие информации о деятельности организации и социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	60.0
	<i>Параметры</i>		
	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.	70.0
		Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	7.0 / 10.0
	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.	50.0
		Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,	5.0 / 10.0



размещение которых установлено нормативными  
правовыми актами

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 85.00

2 критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0217000001 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг 100.0

*Параметры*

2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 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

Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 100.0

0217000002 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы 45.0

*Параметры*

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. 45.0

Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 288.0 / 636.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 72.50

*Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0218000003	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	25.0
<i>Параметры</i>		
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	25.0
	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	24.0 / 96.0
0218000001	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20.0
<i>Параметры</i>		
3.1.1	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.	20.0
	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	1.0 X 20.0
0218000002	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0.0
<i>Параметры</i>		
3.2.1	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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 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	0.0

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.

Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 0.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 13.50

#### 4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации

##### *Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

0219000003	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100.0
<i>Параметры</i>		
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	100.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	504.0 / 504.0
0219000001	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	98.0
<i>Параметры</i>		
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при	98.0

	непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	
	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	624.0 / 636.0
0219000002	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	98.0
	<i>Параметры</i>	
	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	98.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	624.0 / 636.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	98.40

## 5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

### *Показатели, характеризующие общий критерий оценки*

02110000011	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)	98.0
	<i>Параметры</i>	
	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	98.0
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её	624.0 / 636.0

рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

02110000012 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг 96.0

*Параметры*

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). 96.0

Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 612.0 / 636.0

02110000013 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы 98.0

*Параметры*

5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. 98.0

Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 624.0 / 636.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 97.60

Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации 367.0

## **Описание результатов независимой оценки**

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры Богучанского района Красноярского края

### *Документы*

ОТЧЕТ Богучанский район испр.docx

## **Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки**

На официальных сайтах БМРДК, БКМ и БМЦРБ в сети "Интернет" не представлена вся информация о деятельности организации культуры, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденным и Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.

На официальных сайтах БМРДК, БКМ и БМЦРБ в сети "Интернет" не представлены многие учредительные и другие документы, дающие как общую информацию, так и информации о деятельности организации культуры, которые полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.

На официальном сайте БКМ в сети "Интернет" отсутствует альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, что не позволяет инвалидам по зрению получать информацию об организации наравне с другими и снижает доступность услуг организации для инвалидов.

У организаций культуры Богучанского района отсутствует единая нормативная база по перечню и способам размещения информации о деятельности организации, на информационных стендах в помещении организации.

На официальных сайтах БМРДК, БКМ и БМЦРБ в сети "Интернет" не представлены сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг, у БМРДК и БКМ не представлены предложения об улучшении качества их деятельности и план по улучшению качества работы организации.

### *Документы*

Основные недостатки в работе организаций культуры.docx

### **Предложения по улучшению качества деятельности организации**

Мало места бывает когда на абонементе и детишки и мы, взрослые бывает приходим. надо побольше комнат добавить

Изыскать возможности для увеличения площади помещения библиотеки. Мало для такого большого поселка.

Побольше новых книг

вставить окна и сделать теплый туалет

капитальный ремонт помещения

Недостаточно освещения в помещении, отремонтировать подход к библиотеке, утеплить помещение, плохое освещение в зале библиотеки

Расширить помещение библиотеки,

расширить помещение библиотеки, сделать капитальный ремонт

сделать более комфортные условия для досуга молодежи

перестроить центральный вход обновить мебель!

утеплить помещение библиотеки, вставить пластиковые окна

Освещенность зала

больше литературы. заменить старую литературу

Для проведения мероприятий не достаточно места

Добавить освещение

освещение не достаточно

Освещение улучшить, мебель заменить (столы, стулья)

Слабое освещение, организовать парковку

Тесное помещение

Улучшить освещение, организовать парковку. Улучшить освещение в фойе. организовать парковку, добавить фонд разного жанра для всех возрастов.

Заменить стулья, табуреты.

Обновите стеллажи для книг.

Обновить мебель (стулья, столы) поставить скамейку.

Обновить мебель, стеллажи.

Использовать более современную мебель, стеллажи.

Необходима доступность к питьевой воде (например, кулер)

Проводятся мероприятия для детей, поэтому нужен туалет в здании и вода для питья.

Наличие воды в помещении для мытья рук

Дополнительная установка компьютера для читателей

## *Документы*

Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры.docx