

## Результаты проведения НОК 2018 год

### (Анжеро-Судженский городской округ, муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальной культуры», ИНН - 4201008984)

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (МБУК «ЦНК») за 2018 год

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>23,8 баллов</b>
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>23,3 балла</b>
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>31 балл (30 чел. опрошенных)</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>78,1 балл</b>
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<2>			
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.)	100 баллов	50%	50 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			-
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				-
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. <3>	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	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>15,7 баллов</b>
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); <u>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</u> <u>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</u> - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>19,8 баллов</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>16,8 баллов</b> (30 чел. опрошенных)
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>52,3 балла</b>
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»<2>			
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>26,2 балла</b> (30 чел. опрошенных)
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>31 балл</b> (30 чел. опрошенных)
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	100 баллов	20%	20 баллов

	получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>17,2 балла</b> (30 чел. опрошенных)
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>74,4 балла</b>
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <2>			
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)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>23,3 балла</b> (30 чел. опрошенных)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>18,2 балла</b> (30 чел. опрошенных)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>29,3 балла</b> (30 чел. опрошенных)
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>				<b>70,8 баллов</b>

