

Содержание

| | |
|---|------------|
| I. Введение..... | 2 |
| II. Основные результаты | 4 |
| III. Выводы и рекомендации..... | 7 |
| IV. Итоговые данные в разрезе организаций | 9 |
| 1. ГАУК «Астракино»..... | 9 |
| 2. ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б.Шаховского» | 16 |
| 3. ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»..... | 23 |
| 4. ГАУК «Астраханская государственная филармония» | 29 |
| 5. ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской» | 35 |
| 6. ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей – заповедник» | 40 |
| 7. ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета» | 45 |
| 8. ГАУК «Астраханский драматический театр» | 51 |
| 9. ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры» . | 57 |
| 10. ГАУК «Астраханский театр кукол» | 63 |
| 11. ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 70 |
| 12. ГАУ «Астраханское научно-производственное учреждение «Наследие» | 77 |
| 13. ГБУК «Областная детская библиотека» | 84 |
| 14. ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы» | 91 |
| 15. ГАУК «Астраханский театр юного зрителя» | 98 |
| 16. ГБУК «Финансово - правовой центр»..... | 105 |
| V. Приложения..... | 112 |

I. Введение

В отчете представлены основные результаты социологического исследования, проведенного в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области (далее – учреждения культуры).

Объектом исследования выступали получатели услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

Предметом исследования являлось мнение потребителей о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Целью исследования являлось выявление степени удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг в учреждениях культуры.

Данная цель предполагала решение следующих задач исследования:

1. Оценить степень открытости и доступности информации об учреждениях культуры;

2. Оценить степень комфортности условий, в которых осуществляется оказание услуг;

3. Выявить уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью работников учреждений культуры;

4. Выявить уровень удовлетворенности респондентов качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.

Выявить степень готовности получателей порекомендовать учреждения культуры своим знакомым.

Инструментарий исследования был разработан в соответствии с

1. Приказом Министерства культуры РФ от 14.11.2018г. № 1982 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2. Приказом Минкультуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»,

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4. Приказ министерства культуры и туризма Астраханской области от 04.12.2018 №569-к «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области».

В исследовании применялась целевая выборка. Участие в исследовании приняли 3471 респондентов из 16 учреждений культуры.

Таблица 1. Перечень учреждений культуры, подлежащих оценке в 2019 году

| № | Наименование учреждения | Тип учреждения | Количество респондентов |
|-----|--|---------------------|-------------------------|
| 1 | ГАУК «Астраханская государственная филармония» | Культурно-досуговый | 274 |
| 2 | ГАУК «Астраханский драматический театр» | Театры | 206 |
| 3 | ГАУК «Астраханский театр юного зрителя» | Театры | 199 |
| 4 | ГАУК «Астраханский театр кукол» | Театры | 217 |
| 5 | ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета» | Театры | 202 |
| 6 | ГАУК «Астракино» | Кинотеатры | 158 |
| 7 | ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей – заповедник» | Музеи | 208 |
| 8 | ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы» | Музеи | 248 |
| 9. | ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина» | Музеи | 190 |
| 10. | ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского» | Библиотеки | 214 |
| 11 | ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской» | Библиотеки | 201 |
| 12 | ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | Библиотеки | 242 |
| 13 | ГБУК «Областная детская библиотека» | Библиотеки | 247 |
| 14. | ГБУК «Финансово - правовой центр» | Прочие | 204 |
| 15 | ГАУ «Астраханское научно-производственное учреждение «Наследие» | Прочие | 207 |
| 16. | ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры» | Культурно-досуговый | 254 |

Кроме того, был проведен анализ информационных стендов и официальных сайтов учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Основные результаты

Подавляющее большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают качество работы учреждений культуры, в первую очередь оценивая сам культурный продукт: спектакль, концерт, выставку или культурно-массовое мероприятие. Согласно актуальной нормативно-правовой базе, оценке подлежит только качество условий оказания услуги, но не сам культурный продукт или оказанная посетителям услуга.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

В ходе изучения общественного мнения, большинство потребителей (более 92%) оценили доступность информации об учреждении в сети интернет и информационные стенды/афиши организаций как «Очень хорошо», что говорит о высокой информационной доступности услуг учреждений культуры для населения.

При этом один респондент оставил отзыв о сложности бронирования и оплаты билетов в Астраханский драматический театр и выразил общее недовольство работой сотрудника кассы.

2. Комфортность условий предоставления услуг

Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает, в том числе дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры. Средний рейтинг удовлетворенности в целом по учреждениям составляет 93% - что соответствует оценке «Очень хорошо».

При этом один респондент оставил отзыв об отсутствии ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы» гардероба и гардеробщика на территории и невозможности сдать верхнюю одежду и личные вещи.

Один из респондентов отметил, что не доволен тем, что сотрудники Астраханского Театра Оперы и Балета покидали и заходили в зал во время мероприятия.

3. Доступность услуг для инвалидов

Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровнях «Средний» и «Выше среднего» и в целом по учреждениям доля удовлетворенных доступностью услуг составляет более 85%.

При этом минимальные результаты по данной группе критериев были получены у следующих учреждений:

1. Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина – 78%;

2. Научно-производственное учреждение «Наследие» - 80%;
3. Астракино – 82%.

Максимально высоко доступность для инвалидов оценили посетители Театра юного зрителя (96%) и Астраханской государственной филармонии (95%).

При этом трое респондентов ГАУК АО «Региональный культурный центр им. Курмангазы», несмотря на общую высокую оценку доступности первого этажа и основных экспозиционных пространств музея, оставили отзыв о невозможности попасть на второй этаж центра.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

В ходе изучения общественного мнения по данному критерию, большинство потребителей (более 94%) высоко оценили доброжелательность и вежливость сотрудников, что говорит о выросшей клиент-ориентированности учреждений культуры.

При этом один респондент оставил отзыв о некорректном поведении сотрудника гардероба Астраханского драматического театра.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Говоря о доле получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, а также о доле получателей услуг, удовлетворенных работой организации в целом, можно отметить высокий процент отзывов с оценкой «Очень хорошо» (более 95% от общего числа опрошенных);

Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации также высока и находится в диапазонах от 95 до 98% (от общего числа опрошенных получателей услуг).

6. Итоговые оценки учреждений

Таблица 2. Итоговые оценки учреждений в баллах

| Наименование учреждения | Итоговая оценка учреждения |
|--|-----------------------------------|
| ГАУК «Астраханский драматический театр» | 91 |
| ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-архитектурный музей – заповедник» | 91 |
| ГБУК «Финансово - правовой центр» | 93 |
| ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» | 92 |

| Наименование учреждения | Итоговая оценка учреждения |
|---|-----------------------------------|
| ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б. Шаховского» | 92 |
| ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской» | 90 |
| ГАУК «Астраханский театр юного зрителя» | 94 |
| ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина» | 92 |
| ГБУК «Областная детская библиотека» | 95 |
| ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры» | 94 |
| ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы» | 92 |
| ГАУК «Астракино» | 92 |
| ГАУК «Астраханская государственная филармония» | 95 |
| ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета» | 92 |
| ГАУК «Астраханский театр кукол» | 94 |
| ГАУ «Астраханское научно-производственное учреждение «Наследие» | 94 |

III. Выводы и рекомендации

Общий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг государственными учреждениями культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий и в целом соответствующий спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно решать задачи своей деятельности на современном, более качественном уровне, являются:

- 1) недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на доступности услуг для инвалидов, а именно:
 - a) реализации концепций «Доступной среды» (цветовая маркировка, пандусы, поручни, ширина дверных проемов, наличие тифлосурдопереводчиков и, в зданиях, являющимися памятниками архитектуры – лифтов-подъемников для колясок);
 - b) реализации новых способов визуальной или слуховой передачи об объектах экспозиции, например, в музеях, с помощью информационно-коммуникационных технологий (например, 3D экскурсии, «виртуальное путешествие», технологии «дополненной реальности», которые позволяют удаленно познакомиться с объектами искусства.
- 2) недостаточная мотивация кадрового потенциала учреждений, которая приводит к снижению лояльности сотрудников, участвующих в непосредственном общении с посетителями: работников касс, гардероба, зрителей в музеях и т.д.
- 3) общий недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов, а также общая нехватка ИТ-специалистов в учреждениях культуры, а именно:
 - a) сайты многих учреждений культуры не поддерживают мобильные версии и предназначены для работы только с ПК;
 - b) некоторые сайты имеют устаревший дизайн и требуют доработки;
 - c) размещение новых и обновление старых документов, новостей и событий осуществляется с запозданием;
 - d) структура информационных ресурсов сложна и требует определенных навыков в работе и поиске нужного раздела или документа;
 - e) создание новых способов и сервисов, например, дистанционных продаж билетов и удобных современных средств контроля (штрих-сканнеры, считыватели QR-кода), которые упростили бы обслуживание посетителей.

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

Расширять информирование населения организациями культуры о своей культурной деятельности, о стоимости оказываемых услуг и проводимых

мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

Обеспечивать получателям услуг возможность высказать своё мнение о качестве условий оказываемых услуг на официальных сайтах организаций, а также сайте www.bus.gov.ru.

Совершенствовать работу над содержанием сайтов учреждений культуры в соответствии с современными тенденциями (мобильность и скорость загрузки) и требованиями законодательства Российской Федерации.

Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов учреждений культуры, а также организовать проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

Рекомендовать руководителям учреждений культуры использовать периодическое внутреннее анкетирование или опрос для проведения самооценки деятельности учреждений с целью получения актуальной информации о уровнях удовлетворенности посетителей.

IV. Итоговые данные в разрезе организаций

1. ГАУК «Астракино»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы (с округлением до целой единицы) |
|----------|--|------------------------------|--------------------------|---|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,3 |
| 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 | 100 | 30 | 27,6 |

| | | | | |
|----------|--|-----|---------------------------|-----------|
| | 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) | | | |
| 1,3.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| 1,3.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 36,8 |
| | | | ИТОГО по критерию: | |
| | | | | 92 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|----------|--|---------------------------|----|-----------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 43,45 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 43,45 |
| | | ИТОГО по критерию: | | 87 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 24,12 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); | 100 | 40 | 33,28 |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|-----------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 24,54 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 82 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 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 | 40 | 40 |
| 4,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью | 100 | 40 | 40 |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|------------|
| | работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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) | 100 | 20 | 20 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 100 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 30 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от | 100 | 20 | 20 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|------------|
| | общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 50 |
| | <i>ИТОГО по критерию:</i> | | | 100 |
| | | | | |
| | <i>ИТОГО по учреждению в целом</i> | | | 92 |

2. ГБУК «Астраханская библиотека для молодёжи им. Б.Шаховского»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы (с округлением до единицы) |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,6 |
| 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 | 100 | 30 | 26,4 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|-----------|
| | 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) | | | |
| 1,3.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 37 |
| 1,3.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|-----------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 44 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 44 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 88 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 28,2 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 34,4 |

| | | | | |
|---------------------------|---|-----|----|-----------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 27 |
| ИТОГО по критерию: | | | | 90 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном | 100 | 40 | 38,4 |

| | | | | |
|----------|---|---------------------------|----|-----------|
| | обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | 36,8 |
| 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) | 100 | 20 | 18 |
| | | ИТОГО по критерию: | | 93 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| 5,1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее | 100 | 30 | 30 |

| | | | | |
|-----|---|----------------------------------|----|------------|
| | рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 20 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 50 |
| | | <i>ИТОГО по критерию:</i> | | 100 |

ИТОГО по учреждению в целом

92

3. ГБУК «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы (с округлением до единицы) |
|----------|---|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 28,8 |
| 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 | 100 | 30 | 27,6 |

| | | | | |
|----------|---|-----|---------------------------------|-------|
| | получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 39,08 |
| | | | ИТОГО по критерию: 95,48 | |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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 | 100 | 50 | 47,25 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|--------------|
| | использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 46 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 93,25 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| 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 | 100 | 30 | 22,05 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|--------------|
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 32,84 |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 23,34 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 78,23 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников | 100 | 40 | 39,64 |

| | | | | |
|----------|---|---------------------------|----|--------------|
| | 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) | | | |
| 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 | 40 | 36,8 |
| 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) | 100 | 20 | 19,62 |
| | | ИТОГО по критерию: | | 96,06 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 30 |

| | | | | |
|-----|---|----------------------------------|----|--------------|
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 19,52 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 49,4 |
| | | <i>ИТОГО по критерию:</i> | | 98,92 |

ИТОГО по учреждению

92

4. ГАУК «Астраханская государственная филармония»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы (с округлением до единицы) |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 24,6 |
| 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 | 100 | 30 | 25,2 |

| | | | | |
|---------------------------|--|-----|----|--------------|
| | (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 37,04 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| ИТОГО по критерию: | | | | 86,84 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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 | 100 | 50 | 46,2 |

| | | | | |
|----------|--|---------------------------|----|-------------|
| | сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 46,2 |
| | | ИТОГО по критерию: | | 92,4 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| 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 | 100 | 30 | 28,41 |

| | | | | |
|----------|--|---------------------------|----|--------------|
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 38,12 |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 28,5 |
| | | ИТОГО по критерию: | | 95,03 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников | 100 | 40 | 39,8 |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|-------------|
| | 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) | | | |
| 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 | 40 | 39,8 |
| 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) | 100 | 20 | 19,9 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 99,5 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 30 |

| | | | | |
|-----|---|----------------------------------|----|---------------|
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 19,54 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 49,425 |
| | | <i>ИТОГО по критерию:</i> | | 98,965 |

ИТОГО по учреждению

95

5. ГБУК «Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|---|------------------------------------|--------------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,3 |
| 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 | 30 | 27,6 |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности | 100 | 40 | 36,56 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|--------------|
| | организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91,46 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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.) | 100 | 50 | 47,15 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 46 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 93,15 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 25,5 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); | 100 | 40 | 33,08 |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|--------------|
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 25,35 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 83,93 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 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 | 40 | 33,08 |
| 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 | 40 | 36 |
| 4,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с | 100 | 20 | 17,6 |

| | | | | |
|----------------------------|---|-----|----|--------------|
| | 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) | | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 86,68 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 29,7 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 17,5 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 46,625 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 94 |
| ИТОГО по учреждению | | | | 90 |

6. ГБУК «Астраханский государственный объединённый историко-Зектурный музей – заповедник»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|---|------------------------------|--------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 28,8 |
| 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 | 30 | 28,2 |
| 1,3.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности | 100 | 40 | 38,8 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|-----------|
| | организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 1,3.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 96 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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.) | 100 | 50 | 46,2 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 45,5 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 92 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 26,13 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); | 100 | 40 | 31,2 |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|-----------|
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 25,365 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 83 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 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 | 40 | 34,88 |
| 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 | 40 | 35,32 |
| 4,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с | 100 | 20 | 17,86 |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|-----------|
| | 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) | | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 88 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 29,25 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 19,04 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 48,175 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 96 |
| | ИТОГО по учреждению | | | 91 |

7. ГАУК «Астраханский государственный театр оперы и балета»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,9 |
| 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.); | 100 | 30 | 26,4 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|----------------|
| | - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 36,32 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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; | 100 | 50 | не применяется |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|----------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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.) | | | |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 30 | 28,2 |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|------|
| | санитарно-гигиенических помещений в организации | | | |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 36,8 |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от | 100 | 30 | 27,9 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|----------------|
| | общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 93 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 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 | 40 | не применяется |
| 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 | 40 | не применяется |
| 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 | 100 | 20 | не применяется |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|----------------|
| | оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | не применяется |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | не применяется |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |

ИТОГО по учреждению

92

8. ГАУК «Астраханский драматический театр»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|---|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,3 |
| 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.); | 100 | 30 | 28,2 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|----------------|
| | - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 35,38 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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- | 100 | 50 | не применяется |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|----------------|
| | <p>гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) | | | |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 30 | 27,3 |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|--------|
| | санитарно-гигиенических помещений в организации | | | |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 36,12 |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от | 100 | 30 | 27,195 |

| | | | | |
|----------|--|-----|----|----------------|
| | общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 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 | 40 | не применяется |
| 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 | 40 | не применяется |
| 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 | 100 | 20 | не применяется |

| | | | | |
|----------|---|-----|----|----------------|
| | оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | не применяется |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | не применяется |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |

ИТОГО по учреждению

91

9. ГБУК «Астраханский научно-методический центр народной культуры»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: 24- на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 28,8 |
| 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 | 100 | 30 | 27,6 |

| | | | | |
|---------------------------|---|-----|----|-----------|
| | качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 38,06 |
| ИТОГО по критерию: | | | | 94 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления 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 | 100 | 50 | 47,15 |

| | | | | |
|---------------------------|--|-----|----|-----------|
| | <p>бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) | | | |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 49 |
| ИТОГО по критерию: | | | | 96 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 25,86 |

| | | | | |
|---------------------------|--|-----|----|-----------|
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 38,76 |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 27,6 |
| ИТОГО по критерию: | | | | 92 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |

| | | | | |
|---------------------------|---|-----|----|-----------|
| 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 | 40 | 35,64 |
| 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 | 40 | 36,64 |
| 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) | 100 | 20 | 18,24 |
| ИТОГО по критерию: | | | | 91 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 29,55 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 19 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 48,375 |
| ИТОГО по критерию: | | | | 97 |

ИТОГО по учреждению

94

10. ГАУК «Астраханский театр кукол»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,6 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 29,1 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 37,4 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 94 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|----------------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | не применяется |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | 0 | | |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 28,08 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 37,52 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|----------------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 28,11 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 94 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | не применяется |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|----------------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | не применяется |
| 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) | 100 | 20 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | не применяется |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | не применяется |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |

ИТОГО по учреждению

94

11. ГБУК «Астраханская библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,36 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 28,2 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 36,48 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 92 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 45,35 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 46 |
| | ИТОГО по критерию: | 91 | | |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 26,58 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 36,6 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 27,6 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | 36,84 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | 37,04 |
| 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) | 100 | 20 | 18,46 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 92 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 29,85 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 17,9 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 47,25 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 95 |

ИТОГО по учреждению

92

12. ГАУ «Астраханское научно-производственное учреждение «9»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|------------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,6 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 28,2 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 39,66 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 95 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 49,4 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 49,5 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 99 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 22,65 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 30,36 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 26,7 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 80 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | 39,44 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | 39,48 |
| 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) | 100 | 20 | 19,78 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 99 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 30 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 19,84 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 49,8 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 100 |

ИТОГО по учреждению

94

13. ГБУК «Областная детская библиотека»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|------------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27,6 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 29,4 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 37,12 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 94 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 47,5 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 47,5 |
| | ИТОГО по критерию: | 95 | | |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 27,27 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 36,88 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|--------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 27,465 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 92 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | 38,48 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | 38,24 |
| 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) | 100 | 20 | 19,16 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 96 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 30 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 18,54 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 48,175 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 97 |

ИТОГО по учреждению

95

14. ГАУК «Региональный культурный центр имени Курмангазы»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|------------------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 28,8 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 29,4 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 37,58 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 96 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 44 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 44,5 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 89 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 26,34 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 35,88 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|--------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 26,625 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 89 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | 36,64 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | 36,52 |
| 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) | 100 | 20 | 18,04 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 91 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 29,4 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 17,6 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 47 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 94 |

ИТОГО по учреждению

92

15. ГАУК «Астраханский театр юного зрителя»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 27 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 29,1 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 36,5 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 93 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|----------------|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | не применяется |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 25,89 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 30,8 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|----------------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 39,2 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 96 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | не применяется |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|----------------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | не применяется |
| 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) | 100 | 20 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | не применяется |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | не применяется |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | не применяется |
| | ИТОГО по критерию: | | | 0 |

ИТОГО по учреждению

94

16. ГБУК «Финансово - правовой центр»

| № п/п | Показатель | Максимальная величина, баллы | Значимость показателя, % | Значение показателя с учетом его значимости, баллы |
|----------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | I. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
| 1,1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети 'Интернет'. | 100 | 30 | 25,2 |
| 1,2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, | 100 | 30 | 27,6 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|-------|
| | <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | | | |
| 1,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 | 36,78 |
| 1,4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | |
| | ИТОГО по критерию: | | | 90 |
| 2 | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|----|
| 2,1 | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 50 | 47 |
| 2,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 48 |
| | ИТОГО по критерию: | 95 | | |
| 3 | III. Доступность услуг для инвалидов | | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|----|-------|
| 3,1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 30 | 21,9 |
| 3,2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | 100 | 40 | 32,04 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|------|
| | (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 | | | |
| 3,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 | 30 | 36,4 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 90 |
| 4 | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4,1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при | 100 | 40 | 36,8 |

| | | | | |
|-----|---|-----|----|------|
| | непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 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 | 40 | 36 |
| 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) | 100 | 20 | 19,6 |
| | | | | 92 |
| 5 | V. Удовлетворенность условиями оказания 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) | 100 | 30 | 30 |
| 5,2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | 17,44 |
| 5,3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | 49 |
| | ИТОГО по критерию: | | | 96 |

ИТОГО по учреждению

93

V. Приложения

Приложение 1. Пример анкеты-опросника для изучения мнения получателей услуг

| Критерий оценки | Варианты ответа | V |
|---|----------------------|---|
| Как Вы оцениваете, доступность информационных стендов организации и полноту представленной на них информации? | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Как Вы оцениваете официальный сайт учреждения культуры, удобство его использования и объем представленной на нем информации? | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Пожалуйста, оцените комфортность условий зоны ожидания, доступность и чистоту санитарно-гигиенических помещений, удобство навигации по учреждению. | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Оцените, пожалуйста, оборудование территории с учетом её доступности для инвалидов (стоянки для авто, пандусы, ширина дверных проемов, наличие специально подготовленных санитарно-гигиенических помещений в организации). | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Как Вы оцениваете обеспечение условий доступности услуг для инвалидов: дублирование надписей, знаков и иной информации знаками, выполненными шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг тифлосурдопереводчика, возможность оказания услуг в дистанционном режиме и т.д. | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Как Вы оцениваете вежливость и доброжелательность работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Как Вы оцениваете вежливость и доброжелательность работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Как Вы оцениваете вежливость и доброжелательность работников организации при использовании | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |

| | | |
|---|----------------------|--|
| дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, получение удаленной консультации)? | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? | Да | |
| | Нет | |
| | Затрудняюсь ответить | |
| Как бы Вы оценили удобство графика работы учреждения культуры? | Очень хорошо | |
| | Хорошо | |
| | Плохо | |
| | Очень плохо | |
| | Затрудняюсь ответить | |

Приложение 2. Пример бланка анализа сайта учреждения

| Наименование требования/ информационного объекта* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | |
| Адрес электронной почты | 1 | |
| Структура организации культуры | 1 | |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 0,5 | |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | |
| Ограничения по потребителям услуг. | 1 | |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | |
| Стоимость оказываемых услуг. | 1 | |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | |
| Дата и время размещения информации | 1 | |

| | | |
|---|-----------|--|
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 1 | |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | |
| ИТОГО | 33 | |

| | | |
|--|---------------|--------|
| | (максимально) | (факт) |
|--|---------------|--------|

Приложение 3. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы,

предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «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)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{u_{\text{своевр}}}{\dots}) \quad (2.2)$$

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

$$\frac{\overline{Ч_{общ}}}{\times 100} / 2,$$

где

$C_{ожид}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

$У_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{ожид} = C_{ожид}$$

или

$$П_{ожид} = \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{комф} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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» ($P_{\text{орг дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение 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 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» ($P_{\text{услуг дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и

знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{u_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$u_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$U_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому

округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта.