**Форма сводного отчета организации - оператора АНОО ВО «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке**

**Название организации: МКУК Малоалабухского сельского поселения ЦДИ**

| **№ строки** | **№ п/п** | **Наименование** **показателя** | **Значимость показателей оценки качества** | **Параметры, подлежащие** **оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение** **параметров в баллах** | **Значение показателя в баллах** | **Итоговая** **оценка по** **критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| **1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** |
| 1 | 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения*,* установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации;- на официальном сайте организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов |  100 | - |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами  | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации на официальном сайте | 0 баллов |
| - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 2 | 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- иного дистанционного способа взаимодействия | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 | - |
|  | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
|  | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
|  |  |  |
| 3 | 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры  | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 -100баллов | 100 | - |
|  | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 -100баллов |
| **4** | **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | - | **100** |
| **2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| 5 | 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг*,* при личном посещении или у специалиста организации и пр.). | 0,5 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации;- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации и пр.) | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 | - |
| 6 | 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0 - 100баллов | 100 |  |
| **7** | **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | - | 100 |
| **3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 8 | 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 20 | - |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 9 | 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 20 | - |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
|  |  |  |
| 10 | 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы) | 0 - 100 баллов | 100 | - |
| **11** | **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | - | 44 |
| **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации »** |
| 12 | 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 | - |
| 13 | 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  | 0 - 100баллов | 0 | - |
| 14 | 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 (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100баллов | 100 | - |
| **15** | **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | - | **100** |
| **5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 16 | 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). | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100баллов | 100 | - |
| 17 | 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации  | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100баллов | 100 | - |
| 18 | 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100баллов | 100 | - |
| **19** | **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | - | **100** |
| **20** | **Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации** | - | **88,80** |

Дата «6» марта 2020г.

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Я.В. Боровикова