

Отчёт по результатам выполнения работ

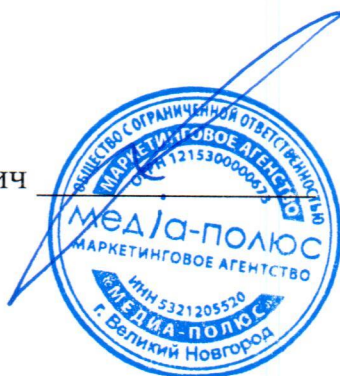
по независимой оценке качества условий
оказания услуг муниципальными
учреждениями культуры
Лихославльского муниципального района
Тверская область

подготовлено
Обществом с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»
ОГРН 1215300000673
ИНН 5321205520
КПП 532101001

27.10.2021г.

Генеральный директор
Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru
+7 (960)203 51 94
<http://media-polus.ru/>



Содержание:

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры2
2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Лихославльского муниципального района Тверской области15

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

В рамках проведённой работы ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС» были изучены официальный сайт и информация на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры Лихославльского района «Районный Центр культуры и досуга» (далее, МБУК «РЦКиД») и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Лихославльского района» (далее, МБУК «Лихославльская библиотека»). Также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Договору №1 от «20» октября 2021 года.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры производился в следующем порядке.

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

организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{\text{инф}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

$I_{\text{норм}}$ - 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:

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

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;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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:

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

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

$$П_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – 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 $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$П_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$П_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

$$П^{комф}_{уд} = \frac{у_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) 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» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) 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:

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

где

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

$\chi_{\text{инв}}$ – 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» ($П_{перв.конт\ уд}$) определяется по формуле:

$$П_{перв.конт\ уд} = \left(\frac{у_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($П_{показ.услуг\ уд}$) определяется по формуле:

$$П_{показ.услуг\ уд} = \left(\frac{у_{показ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$у_{показ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - 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» ($\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ - 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)» ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

$$П_{орг.усл.уд} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

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

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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:

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

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

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

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

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

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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

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

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

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Лихославльского муниципального района Тверской области.

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев приведены в Приложениях 1-4 к настоящему отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что у всех организациях в полном объёме выполнены требования к размещаемой информации на сайте и на информационных досках (Приложение 1). На сайтах обоих учреждений присутствует большинство изучаемых каналов обратной связи.

Отметим, что пользователи услуг высоко оценивают доступность информации в обеих организациях (МБУК «РЦКиД» - 95% и МБУК «Лихославльская библиотека» - 96%).

Учреждения получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территории обоих учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. (Приложение 2).

Как мы можем видеть из Приложения 2 к настоящему отчёту, на территории учреждений выполнено большинство требований п. 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и п.3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Причём, у МБУК «Лихославльская библиотека» требования п.3.2 выполнены полностью.

Отметим, что в организациях отсутствуют сменные кресла-коляски и выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - информация на сайте и информационных досках учреждений

Блок 1.1

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

2 Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

3 Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))

4 Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

6 Режим, график работы организации культуры

7 Виды предоставляемых услуг организацией культуры

Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

9 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

10 Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

Копия лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Блок 1.2.

14 обратная связь посредством телефона;

15 обратная связь посредством электронной почты;

обратная связь посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

16 обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

17 FAQ (вопрос-ответ)

Общество с ограниченной ответственностью
"МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор
Мезенцев Федор Викторович

Лихославльский район			
1	2		
МБУК «РЦКиД»	МБУК «Лихославльская библиотека»		
наличие информации на сайте (ссылка)	Наличие на информационной доске	наличие информации на сайте (ссылка)	Наличие на информационной доске
https://rckid.ru/rckid/basic-information	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/	присутствует
https://rckid.ru/contacts	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/administraciya	присутствует
https://rckid.ru/rckid/structure-controls	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/svedenia	присутствует
https://rckid.ru/rckid/documents		https://lihoslavl.tverlib.ru/dok	
https://rckid.ru/rckid/structure-controls	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/administraciya	присутствует
https://rckid.ru/contacts	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/regim	присутствует
https://rckid.ru/activity	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/uzluga	присутствует
https://rckid.ru/rckid/paid-services	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/plata	присутствует
https://rckid.ru/rckid/material-technical-support		https://lihoslavl.tverlib.ru/materialno-tehnicheskoe-obespechenie	
https://rckid.ru/rckid/financial-economic-activity		https://lihoslavl.tverlib.ru/plan	
https://rckid.ru/category/afisha	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/	присутствует
нет	нет	нет	нет
https://rckid.ru/activity/quality-assessment	присутствует	https://lihoslavl.tverlib.ru/nezavisim	присутствует
13	10	13	10
присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
https://rckid.ru/contacts	отсутствует		
https://rckid.ru/news/1968		https://lihoslavl.tverlib.ru/	
https://rckid.ru/reviews		https://lihoslavl.tverlib.ru/guestbook	
5	4		

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 - Комфортность условий предоставления услуг

Блок 2.1.

- 19 наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 20 наличие и понятность навигации внутри организации;
- 21 доступность питьевой воды;
- 22 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- 23 санитарное состояние помещений организаций;
- 24 возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Блок 3.1.

- 25 оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- 26 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 27 наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
- 28 наличие сменных кресел-колясок;
- 29 наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Блок 3.2.

- 31 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 32 дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 33 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 34 наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- 35 помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- 36 наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Общество с ограниченной ответственностью
"МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор
Мезенцев Федор Викторович

Лихославльский район	
1	2
МБУК «РЦКИД»	МБУК «Лихославльская библиотека»
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
6	6
присутствует	присутствует
отсутствует	отсутствует
присутствует	присутствует
отсутствует	отсутствует
присутствует	присутствует
3	3
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
отсутствует	присутствует
https://rckid.ru/activity/quality-assessment	https://lihoslavl.tverlib.ru/nezavisim
присутствует	присутствует
присутствует	присутствует
5	6

Приложение 3 к Отчёту с результатами работ:
"Независимая оценка качества
условий оказания услуг учреждениями культуры Тверской области"

Наименование учреждения		(максимальное количество - 10)		(максимальное количество - 13)		1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах организации социальной сферы	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	
		1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	0-10	0-4			опрощено, чел	удовлетворено, чел
1	МБУК «РЦКиД»	150	10,00	0-10	4		129	115	110
2	МБУК «Ликославская Библиотека»	150	10,00	10,00	4		132	107	100

Наименование учреждения		2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы		3.2.1. Наличие в организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов		
2.3.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы		3.2.1. Наличие в организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов		
0-5		Удовлетворено, чел		0-5		опрощено, чел		
1	МБУК "РЦКиД"	5	150	140	3	5	44	32
2	МБУК «Ликославская библиотека»	5	150	145	3	5	42	28

Наименование учреждения		4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг		4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		опрощено, чел	удовлетворено, чел	опрощено, чел	удовлетворено, чел
1	МБУК «РЦКиД»	150	145	141	120
2	МБУК «Ликославская Библиотека»	150	147	148	81

Наименование учреждения		5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы)		5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		опрощено, чел	удовлетворено, чел	опрощено, чел	удовлетворено, чел
1	МБУК «РЦКиД»	150	144	134	145
2	МБУК «Ликославская Библиотека»	150	148	137	149

Общество с ограниченной ответственностью
"МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО "МЕДИА-ПОЛУС"

Генеральный директор
Мезенцев Федор Викторович



Приложение 4 к Отчёту с результатами работ:

"Независимая оценка качества

условий оказания услуг учреждениями культуры Тверской области"

1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
Наименование учреждения	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ИТОГО
	30	30	40	100,0
1 МБУК "РЦКИД"	30,0	30,0	37,9	97,9
2 МБУК «Лихославльская библиотека»	30,0	30,0	38,2	98,2

2. Комфортность условий предоставления услуг			
Наименование учреждения	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	50	50	100,0
1 МБУК "РЦКИД"	50,0	46,7	96,7
2 МБУК «Лихославльская библиотека»	50,0	48,3	98,3

3. Доступность услуг для инвалидов				
Наименование учреждения	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	100,0
1 МБУК "РЦКИД"	18,0	40,0	21,8	79,8
2 МБУК «Лихославльская библиотека»	18,0	40,0	17,1	78,0

4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
Наименование учреждения	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
	40	40	20	100,0
1 МБУК "РЦКИД"	38,7	37,6	19,7	95,9
2 МБУК «Лихославльская библиотека»	38,9	39,5	19,5	97,9

Наименование учреждения		5. Удовлетворённость условиями оказания услуг			
		5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
		30	20	50	100,0
1	МБУК Лихославльского района «Районный Центр культуры и досуга»	28,8	17,9	48,3	95,0
2	МБУК «Межпоселенческая библиотека Лихославльского района»	29,6	18,3	49,7	97,5

Наименование учреждения	СР рейтинг Независимая оценка условий
	100
1 МБУК "РЦКИД"	93,06
2 МБУК «Лихославльская библиотека»	94,10

