

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(РАНХиГС)
Владимирский филиал

УДК 316.354

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

по теме:

«Независимая оценка качества условий оказания услуг государственными
учреждениями культуры в 2020 году»

Руководитель проекта
канд. филос. наук

_____ Д.И. Петросян
подпись, дата

Владимир, 2020

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения А

А 1 - ГБУК ВО «Владимирский областной театр кукол»

№	Показатели	Значение показателя с учетом значимости	Параметры, подлежащие оценке	Выполнение индикаторов	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	доля размещенных материалов (объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами составляет 10/10)	100 баллов	100 баллов
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме),	доля размещенных материалов (объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено	100 баллов	100 баллов

			установленным нормативными правовыми актами	нормативными правовыми актами составляет 13/13)		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- наличие и функционирование более трех способов взаимодействия	100 баллов	100 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	34 %	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью	85 баллов	100 баллов

	информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (количество получателей услуг удовлетворенных от общего количества опрошенных составляет 170/200)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (количество получателей услуг удовлетворенных от общего количества опрошенных составляет 170/200)	85 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	94 %			94 балла	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном	50 %	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной	- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (в наличии 5 комфортных условий для предоставления услуг)	100 баллов	100 баллов

	<p>нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>		<p>соответствующей мебелью;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, 			
--	--	--	--	--	--	--

			установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	43,25 %	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (количество получателей услуг, удовлетворенных от общего количества опрошенных, составляет 173/200)	86,5 балла	100 баллов
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		93,25 %			93,25 балла	100 баллов
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	18 %	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;	- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (наличие трех условий доступности для инвалидов)	60 баллов	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 		<ul style="list-style-type: none"> - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими 	40 %	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</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 социальной сферы в сети 	<p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие пяти условий доступности для инвалидов)</p>	100 баллов	100 баллов

	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.		«Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	21 %	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, составляет 7/10)	70 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		79 %			79 баллов	100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	36,6 %	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных	91,5 балла	100 баллов

	вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 183/200)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	35 %	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 175/200)	87,5 балла	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	17,8 %	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью,	доля получателей услуг, удовлетворенных	89 баллов	100 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		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.)	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 178/200)		
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		89,4%			89,4 балла	100 баллов
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	27,15 %	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 181/200)	90,5 балла	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	17,8 %	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	89 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	условиями предоставления услуг (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 178/200)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	45,75 %	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 183/200)	91,5 балла	100 баллов
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		90,7%			90,7 балла	