5. МБУК «ТОСНЕНСКАЯ КОНЦЕРТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «КАМЕЯ»
Адрес: Тосненский район, город Тосно, улица Боярова, 16

Оценка качества услуг.

Сбор информации о независимой оценке качества предоставляемых услуг осуществлялся экспертами, а также по каналам обратной связи (Интернет, электронная почта, телефонная связь, личный опрос, анкетирование).

Ниже приведена итоговая таблица оценки качества услуг.

Всего было опрошено 20 респондентов.

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Итоговая оценка эксперта	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	**Критерий «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 баллов	**68**	30%	**20,4**
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: **- телефона,** **- электронной почты,** **- электронных сервисов** (*форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.*); **- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)**	100 баллов	**60**	30%	**18**
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на **- информационных стендах в помещении организации,** **- официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	**100**	40%	**40**
	Итого			100%	78,4
2.	Критерий «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 баллов	**100**	50%	**50**
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	**100**	50%	**50**
		Итого		100%	100
3.	**Критерий «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 баллов	**0**	30%	**0**
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 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 баллов	**40**	40%	**16**
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	**5**	30%	**1,5**
		Итого		100%	17,5

4.	Критерий «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 баллов	**100**	40%	**40**
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	**100**	40%	**40**
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 баллов	**100**	20%	**20**
		Итого		100%	100
5.	**Критерий «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 баллов	**100**	30%	**30**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	**100**	20%	**20**
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	**100**	50%	**50**
		Итого		100%	100

Комментарии:

Старое здание без лифтов и учета потребностей инвалидов. Поздравляют пожилых и инвалидов.

Итоговый балл – 79,18