

**РЕЗУЛЬТАТЫ**  
**независимой оценки качества оказания услуг в 2020 году**  
 Государственной учреждения культуры "Саратовской областной музей краеведения"  
 (полное наименование организации)

| № п/п  | Показатели   | Значимость показателей | Группы организации                                  | Способ оценки                            | Факт оценки в баллах (100) | Доля респондентов | Факт оценки с учетом значимости | Примечание |
|--|--|------------------------|---|--|----------------------------|-------------------|---------------------------------|------------|
| <b>1 Открытость и доступность информации об организации</b>    |  |                        |   |  |                            |                   |                                 |            |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами  | 30                     | все организации                                     | Анализ сайта, посещение организации      | 100                        |                   | 30                              |            |
| 1.1.1.   | на информационных стендах в помещении организации: а) доступность и актуальность афиш, анонсов; б) наличие указателей мест обитие пользователей; в) информация об истории организации; г) информация о графике приема посетителей; д) информация о посетителях о новых мероприятиях.   | 15                     | все организации                                     | Посещение организации, наблюдение, опрос | 100                        |                   | 15                              |            |
|  | а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.   | 3                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 3                               |            |
|  | б) Наличие указателей мест обитие пользователей.   | 3                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 3                               |            |
|  | в) Информация об истории организации.  | 3                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 3                               |            |
|  | г) Информация о графике приема администрации пользователей услуг.  | 3                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 3                               |            |
|  | д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.  | 3                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 3                               |            |
| 1.1.2.   | на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"  | 15                     | все организации                                     | наличие на сайте организации             | 100                        |                   | 15                              |            |
|  | а) Полное и сокращенное наименование организации.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | в) Дата создания организации, сведения об учредителе.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты.  | 2                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 2                               |            |
|  | е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации, его структурных подразделений, филиалов.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.   | 2                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 2                               |            |
|  | з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг).  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | к) Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | л) Копия лицензии на осуществление деятельности.   | 0                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 0                               |            |
|  | м) Информация о планируемых мероприятиях.  | 1                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 1                               |            |
|  | н) Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности.   | 2                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 2                               |            |
| 1.2.   | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и винам); - 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); - иного дистанционного способа взаимодействия.  | 30                     | все организации                                     | Анализ сайта                             | 90                         |                   | 27                              |            |
| 1.2.1.   | абонентского номера телефона;  | 3                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 3                               |            |
| 1.2.2.   | адрес электронной почты;   | 3                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 3                               |            |
| 1.2.3.   | электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и винам);   | 9                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 6                               |            |
| 1.2.4.   | раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;   | 3                      | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 3                               |            |
| 1.2.5.   | 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.  | 12                     | —//—  | Анализ сайта                             |                            |                   | 12                              |            |
| 1.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40                     | все организации                                     | Опрос                                    | 99,5                       |                   | 39,8                            |            |
| 1.3.1.   | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации  | 20                     | все организации                                     | Опрос                                    | 100                        | 217               | 20                              |            |
| 1.3.2.   | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"   | 20                     | все организации                                     | Опрос                                    | 99,5                       | 181               | 19,9                            |            |
| <b>Итого по критерию 1</b>                                     |  | <b>100</b>             |   |  | <b>96,8</b>                |                   | <b>96,8</b>                     |            |
| <b>2 Комфортность условий предоставления услуг</b>             |  |                        |   |  |                            |                   |                                 |            |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - 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.   | 50                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Посещение организации, опрос посетителей | 100                        |                   | 50                              |            |
| 2.1.1.   | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;   | 8                      |   |  |                            |                   | 8                               |            |
| 2.1.2.   | наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  | 8                      |   |  |                            |                   | 8                               |            |
| 2.1.3.   | наличие и доступность питьевой воды;   | 8                      |   |  |                            |                   | 8                               |            |
| 2.1.4.   | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;   | 9                      |   |  |                            |                   | 9                               |            |
| 2.1.5.   | санитарное состояние помещений организации социальной сферы;   | 8                      |   |  |                            |                   | 8                               |            |
| 2.1.6.   | 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.   | 9                      |   |  |                            |                   | 9                               |            |
| 2.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анализ анкет, опрос посетителей          | 100                        | 250               | 50                              |            |
| <b>Итого по критерию 2</b>                                     |  | <b>100</b>             |   |  | <b>100</b>                 |                   | <b>100</b>                      |            |
| <b>3 Доступность услуг для инвалидов</b>                       |  |                        |   |  |                            |                   |                                 |            |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   | 30                     | все организации                                     | Посещение организации, наблюдение, опрос | 100                        |                   | 30                              |            |
| 3.1.1.   | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;   | 6                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 6                               |            |
| 3.1.2.   | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;   | 6                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 6                               |            |
| 3.1.3.   | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  | 6                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 6                               |            |
| 3.1.4.   | - наличие сменных кресел-колясок;  | 6                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 6                               |            |
| 3.1.5.   | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | 6                      | —//—  | —//—                                     |                            |                   | 6                               |            |
| 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 социальной сферы в сети «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. | 40                     | все организации                                     | Посещение организации, наблюдение, опрос | 100                        |                   | 40                              |            |
| 3.2.1.   | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  | 7                      |   |  |                            |                   | 3,5                             |            |
| 3.2.2.   | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  | 7                      |   |  |                            |                   | 0                               |            |
| 3.2.3.   | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);   | 6                      |   |  |                            |                   | 6                               |            |
| 3.2.4.   | наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;   | 6                      |   |  |                            |                   | 6                               |            |
| 3.2.5.   | помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;   | 7                      |   |  |                            |                   | 7                               |            |
| 3.2.6.   | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | 7                      |   |  |                            |                   | 7                               |            |
| 3.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 30                     | все организации                                     | Анкетируемые, опрос                      | 87,3                       | 14                | 26,2                            |            |
| <b>Итого по критерию 3</b>                                     |  | <b>100</b>             |   |  | <b>96,2</b>                |                   | <b>96,2</b>                     |            |
| <b>4 Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |  |                        |   |  |                            |                   |                                 |            |
| 4.1.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анкетируемые, опрос                      | 99,2                       | 248               | 39,6                            |            |
| 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)  | 40                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анкетируемые, опрос                      | 100                        | 250               | 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 (подача электронного обращения/жалобы/предложения), записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 20                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анкетируемые, опрос                      | 100                        | 203               | 20                              |            |
| <b>Итого по критерию 4</b>                                     |  | <b>100</b>             |   |  | <b>99,6</b>                |                   | <b>99,6</b>                     |            |
| <b>5 Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>            |  |                        |   |  |                            |                   |                                 |            |
| 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)  | 30                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анкетируемые, опрос                      | 100                        | 250               | 30                              |            |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 20                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анкетируемые, опрос                      | 100                        | 250               | 20                              |            |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50                     | Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций | Анкетируемые, опрос                      | 100                        | 250               | 50                              |            |
| <b>Итого по критерию 5</b>                                     |  | <b>100</b>             |   |  | <b>100</b>                 |                   | <b>100</b>                      |            |
| <b>ВСЕГО по организации:</b>                                   |  |                        |   | <b>98,52</b>                             |                            |                   |                                 |            |