

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества»

Общий итоговый балл по учреждению составил: 430,8.

Табл.1.

Адрес: Ставрополь, просп. Карла Маркса, 54

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	0,3	30 баллов	85,3
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов			
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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	Анализ сайта	100 баллов	0,3	30 баллов	100

возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)					
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	95,4
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Личное анкетирование	100 баллов			
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном	Наблюдение	100 баллов	0,3	30 баллов	100

сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении, в регистратуре или у специалиста и пр.).					
Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3.	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	97,2
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Личное анкетирование	100 баллов	0,3	30 баллов	94,5
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - 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	Наблюдение	100 баллов	0,3	30 баллов	0
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	0,4	40 баллов	40

«Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Личное анкетирование	100 баллов	0,3	30 баллов	96,8
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	98,2
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Личное анкетирование	100 баллов	0,4	40 баллов	98,2
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Личное анкетирование	100 баллов	0,2	20 баллов	98,2
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Личное анкетирование	100 баллов	0,3	30 баллов	96,3
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Личное анкетирование	100 баллов	0,2	20 баллов	98,2
5.3.1. Удовлетворенность	Личное анкетирование	100 баллов	0,5	50 баллов	96,3

получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации					
------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:

Критерий	Балл
1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	93,7
2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,2
3. «Доступность услуг для инвалидов»	45
4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	98,2
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,7
Общий балл:	430,8

Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что учреждение находится на оживленной улице в центре города. В доме творчества отсутствуют пандус и стоянки для инвалидов-колясочников, так как учреждение работает только с инвалидами по слуху и зрению, для этого есть специально обученный человек.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

- Оказывать адресную помощь методическими рекомендациями.
- Расширить площади для проведения выставок.
- Продолжить занятия в Школе мастерства клубного работника.
- Работникам организации быть более вежливыми и

консультировать обратившихся, а не отсылать их к нормативным документам.

- Обновить оборудование.
- Организовать буфет во время проведения массовых мероприятий.

- Провести ремонт внутри и самого здания, ремонт крыши.
- Проводить больше мастер-классов, тематических вечеров, экскурсов, лекций в историю народного творчества, различного рода мероприятий.
- Более активно работать с инвалидами.
- Давать больше рекламы по проводимым мероприятиям, о предстоящих выставках и концертах.
- Проводить больше интересных встреч со знаменитыми людьми и артистами.
- Открыть филиалы в районах края, например, в Ипатовском, и совершать больше выездов в районы.