

Приложение 1

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района» в 2023 г.

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.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов в на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов в на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	10	10 0	12	92,3	96,2

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из четырех (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов.
Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Тел фо н	Элект ронна я почта	Элект ронн ые серви сы*	Раздел “Часто задава емые вопрос ы”	Анке та или ссылк а на нее**	Итого вый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	+	+	+	-	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 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.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.
Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Кол-во оцен ивших стенд	Бал лы по стен ду	Количество удовлетворенных	Кол-во оцени вших сайт	Баллы по сайту	Итог овый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	426	428	99,5	417	420	99,3	99,4

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие е комфор тной зоны отдыха	Наличие и понятнос ть навигаци и внутри организа ции	Наличие и доступн ость питьевой воды	Наличие и доступнос ть санитарно - гигиениче ских помещени й	Санитарн ое состояние помещен ий организац ии	Трансп ортная доступн ость	Доступ ность записи на получе ние услуги	Итоговы й балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	440	450	97,8

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандуса ми	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие специальных помещений для инвалидов	Наличие специального оборудования санитарно-гигиенического назначения	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	-	-	-	-	-	0

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	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 информации инвалидам по слуху и зрению (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	-	-	+	+	+	+	80

*корректировка расчетов в соответствии с Методическими рекомендациями: отсутствуют обучающиеся с ОВЗ и/или адаптированные программы

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	57	57	100

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество	Количество	Итоговый
-------------	------------	------------	----------

	удовлетворенных	ответивших	балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	446	450	99,1

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	447	450	99,3

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	445	450	98,9

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	446	450	99,1

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	446	450	99,1

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчёта, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
АНО «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»	446	450	99,1

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг **итоговый балл** Автономной некоммерческой организации «Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района» составил **91,6.**

ПЕРЕЧЕНЬ

информационных объектов, отсутствующих на официальном сайте АНО
«Узей – Туклинский Центр ремесел и туризма АРТЭЛЬ Увинского района»

1. Сокращенное наименование организации культуры
2. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) за актуальный год
3. Раздел “Часто задаваемые вопросы”
4. Необходимо открыть доступ к документам, расположенным во вкладках “Документы”, “Планы, отчеты”.