

**Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры**

**Исполнитель:**

**Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"**

Генеральный директор  
ООО «Лаборатория-С»



Д.Ф.Барсукова

## **ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

### **ОБЩИЙ РЕЙТИНГ**

**Sp - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

МБУК «Централизованная клубная система»	<b>80,18</b>
МБУК "Централизованная библиотечная система"	<b>83,06</b>

## 1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	МБУК «Централизованная клубная система»;
наличие и понятность навигации внутри организации	-
наличие и доступность питьевой воды	МБУК «Централизованная клубная система»; МБУК "Централизованная библиотечная система";
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	-
санитарное состояние помещений организации	МБУК «Централизованная клубная система»;

## 2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	-
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	МБУК «Централизованная клубная система»; МБУК "Централизованная библиотечная система";

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	МБУК "Централизованная библиотечная система";		
наличие сменных кресел-колясок	МБУК «Централизованная клубная библиотечная система»;	МБУК	"Централизованная библиотечная система";
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	МБУК "Централизованная библиотечная система";		

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	МБУК «Централизованная клубная библиотечная система»;	МБУК	"Централизованная клубная система";
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	МБУК «Централизованная клубная библиотечная система»;	МБУК	"Централизованная клубная система";
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	МБУК «Централизованная клубная библиотечная система»;	МБУК	"Централизованная клубная система";
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	-		

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	МБУК «Централизованная клубная система»; МБУК "Централизованная библиотечная система";
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	МБУК «Централизованная клубная система»;

### **3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии),

контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

#### ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

<p>Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</p>	<p>МБУК «Централизованная клубная система»;</p>
<p>Режим, график работы организации культуры</p>	<p>МБУК «Централизованная клубная система»;</p>
<p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p>	<p>МБУК «Централизованная клубная система»; МБУК "Централизованная библиотечная система";</p>
<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>	<p>МБУК «Централизованная клубная система»;</p>

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

МБУК «Централизованная клубная система»; МБУК "Централизованная библиотечная система";

Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)

информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

#### **4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:



- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные - телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

## **5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	904
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	831
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	824
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	867
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	94
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	69
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	885

Указ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	867
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	866
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	851
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	882
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	869
- относительные (расчетные) показатели:	
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	91,54%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	95,91%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	73,40%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97,90%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	95,91%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	95,80%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	94,14%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97,57%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	96,13%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов 73,40%

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 91,54%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию 97,90%

### **НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:**

1) довести полученные результаты до получателей услуг;

2) обсудить полученные результаты в коллективах;

3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»);

3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность питьевой воды; санитарное состояние помещений организации;

3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для 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;

инвалидов:

3.4. принять меры по обеспечению 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); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.

Организация	Адрес официального сайта организации	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	Максимально возможное значение	Число получателей услуг	Число - общее число опрошенных получателей услуг	Доля респондентов	K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	Максимально возможное значение	Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации	Иномр - количество информации, размещенной на общедоступных ресурсах законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации (сайт)	Иномр - количество информации, размещенной на общедоступных ресурсах законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации (стенд)	Истенд - количество информации, размещенной на общедоступных ресурсах в помещениях организации	Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации
МБУК "Централизованная библиотечная система"	<a href="http://cbs-kstovo.ru/">http://cbs-kstovo.ru/</a>	83,06	100	48204	329	0,68%	94,8	100	92	12	10	10	10

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность		III. Показатели, характеризующие доступ				
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				III. Показатели, характеризующие доступ	
	Тдист - количество функциональных дистанционных способов взаимодействия с получателями и услуг.	Сдист - количество функциональных дистанционных способов взаимодействия с получателями и услуг.	Потруд - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации		Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации
100	30	4	93	312	298	
«Комфортность условий предоставления услуг», в том числе время ожидания предоставления услуг»		100	87	80	20	4
Максимально возможное значение		100	80	20	310	4
K2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества		100	80	20	310	4
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность		Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг	Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортными условиями	Пкомфу - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортными условиями	2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортными условиями
K3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»		100	43	100	20	20
Максимально возможное значение		100	43	100	20	20
3.1. Оборудование территории прилегающей к зданию организации, и помещений, и помещений с учетом доступности для инвалидов		Поргдост - Оборудование помещений для организации социальной сферы и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов	Торгдост - Количество баллов за каждое условие доступности организации социальной сферы и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов	Уоргдост - Количество баллов за каждое условие доступности организации социальной сферы и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов	Поргдост - Оборудование помещений для организации социальной сферы и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов	3.1. Оборудование территории прилегающей к зданию организации, и помещений, и помещений с учетом доступности для инвалидов

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

ность деятельности для инвалидов

Соргодст количеств о условий доступнос ти организац ии для инвалидо в	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)				К4 - Показатель, характеризующий критерии оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	Максимально возможное значение	95,2	100	96	310	96	316	96
	Пуслугдост Обеспечен ие в организац ии	Туслугдост количество баллов за каждое условие и. доступнос ть и. позволяю ще инвалидам получать услуги наравне с другими	Суслугдост количество условий доступнос ти и. позволяю щих инвалидам получать услуги наравне с другими	Пдостуд - Доля получател ей услуг. удовлетво ренных доступнос тью услуг для инвалидов	Чинв - число опрошенн ых получател ей услуг- инвалидов	Удост - число получател ей услуг- инвалидов, удовлетво ренных доступнос тью услуг для инвалидов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги									
1	40	20	2	70	40	28	95,2	100	96	310	96	316	96				

У. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций

лей услуг, тью, тников спользовании рум	«Удовлетворенность условиями оказания качества К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества		Максимально возможное значение		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)			5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			ПЕРВИЧНЫЕ ДАННЫЕ	Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционалировании: адрес электронной почты
	Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Уорг усл - число получателей услуг, удовлетворенны х организационны ми условиями предоставления услуг	Порг услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенны х организационны ми условиями предоставления услуг	Ууд - число получателей услуг, удовлетворенны х в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенны х в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционалировании: абонентский номер телефона								
317	95,3	100	91	290	314	95	321	98	ла	ла					



<p>Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)</p>	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания)</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p>
.1а	.1а	.1а	.1а	ИСТ	.1а

<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>
.18	.18	ИСТ	ИСТ	ИСТ	ИСТ

<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</p>
<p>ИСТ</p>	<p>ИСТ</p>	<p>ИСТ</p>	<p>ДБ</p>	<p>ИСТ</p>	<p>ДБ</p>

<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона</p>	<p>Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты</p>	<p>Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)</p>	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания)</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации</p>
30	30	30	30	20	20

<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>	0	20	20	20	0	0
---	---	--	--	--	---	---	----	----	----	---	---

<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие кресел-колясок</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению</p>	<p>0</p>
<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>20</p>

## АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ

<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты</p>	<p>Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)</p>	<p>Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей</p>	<p>Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначения ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))</p>
0	20 да	да	да	да	да

<p>Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</p>	<p>Режим, график работы организации культуры</p>	<p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры</p>	<p>Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*</p>	<p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p>	<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>
.18	.18	.18	.18	НСТ	.18



<p>Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>	<p>Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</p>
<p>ИКТ</p>	<p>.18</p>

## Сведения об операторе

Полное наименование оператора	<i>Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"</i>
Сокращенное наименование оператора	<i>ООО "Лаборатория-С"</i>
Код и наименование формы собственности оператора (ОКФС)	<i>16 – частная собственность</i>
Код и наименование организационно-правовой формы оператора (ОКОПФ)	<i>12300 - Общества с ограниченной ответственностью</i>
ИНН	<i>0262026670</i>
КПП	<i>026201001</i>
Дата постановки на учёт	<i>13.04.2017</i>
Информация о местонахождении оператора	
Почтовый индекс	<i>4533002</i>
Наименование страны	<i>643 - Российская Федерация</i>
Код и наименование субъекта	<i>02 - БАШКОРТОСТАН РЕСП</i>
Код территории населённого пункта и наименование населённого пункта (по ОКТМО)	<i>80723000 - город Кумертау</i>
Наименование элемента улично-дорожной сети	<i>Садовый б-р</i>
Номер здания	<i>ДОМ 3</i>
Номера телефонов	<i>8(963)1443628</i>
Адреса электронной почты	<i>ncok_rb@mail.ru</i>