|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |

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

 |
|  | **Исполнитель: Организация-оператор по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг - Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем", ИНН - 0262026670** |  |  |
|  | **Период оказания услуги - 2023 год** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Генеральный директор** **ООО «Лаборатория-С»** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Д.Ф. Барсукова** |

 |  |

***ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ***

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

*Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг*

*К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*

*Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)*

*Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации*

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

*Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг*

*Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы*

*Поткруд - 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*

*Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации*

*К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»\**

*Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*

*Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг*

*Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг*

*Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»*

*Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

*Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов*

*Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов*

*Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов*

*Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»*

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

*Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги*

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

*Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги*

*Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

*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, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Порг.услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

*Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

**Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями**

|  |
| --- |
| Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: учреждения культуры |

* Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.
* Период проведения - 2023 год.
* По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан Sn - итоговый показатель оценки качества организации.
* Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.
* В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы “отлично”, “хорошо”, “удовлетворительно”, “ниже среднего”, “неудовлетворительно” - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

|  |  |
| --- | --- |
| **Всего организаций, участвовавших в процедуре** | **55** |
| № | Условная группа | Баллы | Количество организаций |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | 30 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | 25 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | 0 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | 0 |

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Условная группа | Баллы |  | Показатели оценки |
| Единица измерения | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность | Итоговый показатель оценки качества |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | *количество организаций* | 48 | 20 | 2 | 54 | 54 | 30 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | *количество организаций* | 7 | 22 | 7 | 1 | 1 | 25 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | *количество организаций* | 0 | 10 | 37 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | *количество организаций* | 0 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Среднее значение | *баллы* | 88,97 | 72,21 | 50,69 | 91,79 | 95,48 | 79,83 |
| Максимальное значение | *баллы* | 98,00 | 98,00 | 85,30 | 96,80 | 99,80 | 91,34 |
| Минимальное значение | *баллы* | 66,80 | 28,50 | 22,50 | 79,40 | 79,60 | 63,12 |
| Интервал между максимальным и минимальным значением | *баллы* | 31,20 | 69,50 | 62,80 | 17,40 | 20,20 | 28,22 |

**Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | **Итоговый показатель** | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность |
| МКУК ЦБС Канавинского района | 86,00 | 80,8 | 78,5 | 84,1 | 91,4 | 95,2 |

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

**1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ обеспечения условий “комфортности”, в которых осуществляется деятельность, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| наличие зоны отдыха (ожидания) | требуется обеспечить условия: МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; |
| наличие и понятность навигации внутри организации | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| наличие и доступность питьевой воды | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Парк Швейцария"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| санитарное состояние помещений организации | требуется обеспечить условия: МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; |

**2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ: Оборудование 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.\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК Камерный хор "Нижний Новгород"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Автозаводского района; МКУК ЦБС Канавинского района; МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Советского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МКУК ЦГДБ им. А.М. Горького; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ № 15"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Надежда"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| наличие сменных кресел-колясок | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Автозаводского района; МКУК ЦБС Канавинского района; МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Советского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МКУК ЦГДБ им. А.М. Горького; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ № 15"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ № 1"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МБУК ОДЦ "Надежда"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК Камерный хор "Нижний Новгород"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МБУК "Театр Вера"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Автозаводского района; МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |

Анализ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Автозаводского района; МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Советского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ № 15"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ № 1"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК Камерный хор "Нижний Новгород"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МБУК "Театр Вера"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Парк Швейцария"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Автозаводского района; МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Советского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ № 15"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ № 1"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ОДЦ "Надежда"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК Камерный хор "Нижний Новгород"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МБУК "Театр Вера"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Парк Швейцария"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Автозаводского района; МКУК ЦБС Канавинского района; МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Московского района; МКУК ЦБС Нижегородского района; МКУК ЦБС Приокского района; МКУК ЦБС Советского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МКУК ЦГДБ им. А.М. Горького; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ №2"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 13"; МБУ ДО "ДМШ № 15"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ № 1"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана"; МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова"; МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности"; МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор"; МБУК "Государственный музей А.М. Горького"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МБУК ОДЦ "Надежда"; МАУК ДК им.Орджоникидзе; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК Камерный хор "Нижний Новгород"; МБУК "Ансамбль народной песни "Любава"; МБУК ОДЦ "Орленок"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова"; МБУК "Театр Вера"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода"; МАУК "Парк Швейцария"; МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода"; |
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | требуется обеспечить условия: МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МБУК ОДЦ "Надежда"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | требуется обеспечить условия: МКУК ЦБС Ленинского района; МКУК ЦБС Советского района; МКУК ЦБС Сормовского района; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 2"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского"; МБУ ДО "ДМШ № 15"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ № 1"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна»; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода"; МБУК Камерный хор "Нижний Новгород"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Парк Швейцария"; |
| возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | требуется обеспечить условия: МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина; МБУ ДО "ДХШ №1"; МБУ ДО "ДХШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ № 3"; МБУ ДО "ДМШ №5"; МБУ ДО "ДМШ №16"; МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана"; МБУ ДО "ДШИ №4"; МБУ ДО "ДШИ №7"; МБУ ДО "ДШИ №14"; МБУ ДО ДШИ "Созвездие"; МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок"; МКУК "Музей А.Д.Сахарова"; МБУК ОДЦ "Смена"; МБУК ЦК и Д "Молодежный"; МБУК ОДЦ "Надежда"; МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко"; МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение"; МБУК "Театр Вера"; МБУК "Нижегородский театр комедии"; МАУК "Парк Швейцария"; |

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

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

|  |
| --- |
| 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). |

Анализ размещенной на сайте (сайтах) информации на соответствие требованиям нормативно-правовой базы:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | информация размещена |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | информация размещена |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | информация размещена |
| 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)) | информация размещена |
| 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 | информация размещена |
| Режим, график работы организации культуры | информация размещена |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | информация размещена |
| 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 размещена |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | информация размещена |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | информация размещена |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | информация размещена |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | информация размещена |

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.

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

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Перечень обязательной к размещению на стенде 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- 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) |

На стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

**5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Абсолютные показатели анкетирования:

|  |  |
| --- | --- |
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 25059 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 17516 |
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 17026 |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 16966 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 624 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 711 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 23935 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 24051 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 19329 |
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 23671 |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 23609 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 24011 |

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 | 68,92% |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 67,70% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 87,76% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 95,51% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 95,98% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 77,13% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 94,46% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 94,21% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 95,82% |

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ РАССМОТРЕТЬ НА ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО ВХОДЯТ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:**

**1) ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

|  |
| --- |
| Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 55. Среднее значение - 79,83. Максимальное значение (в баллах) - 91,34. Минимальное значение - 63,12. |

**2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**Рейтинг организаций по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в рейтинге | Организация | S |
| 1 | МКУК ЦГДБ им. А.М. Горького | 91,34 |
| 2 | МБУ ДО "ДШИ № 1" | 89,26 |
| 3 | МБУ ДО "ДМШ № 15" | 88,84 |
| 4 | МБУК Камерный хор "Нижний Новгород" | 88,30 |
| 5 | МКУК ЦБС Канавинского района | 86,00 |
| 6 | МБУ ДО «ДШИ имени Арама Хачатуряна» | 85,44 |
| 7 | МБУ ДО "ДМШ № 2" | 85,36 |
| 8 | МБУ ДО "ДХШ № 3" | 85,16 |
| 9 | МБУК "Музейно-выставочный центр "Микула" | 84,50 |
| 10 | МБУК ОДЦ "Надежда" | 84,48 |
| 11 | МБУ ДО "ДМШ №16" | 84,22 |
| 12 | МБУК "Театр Вера" | 84,10 |
| 13 | МБУ ДО "ДМШ № 12 им. П.И. Чайковского" | 83,90 |
| 14 | МКУК ЦБС Советского района | 83,30 |
| 15 | МКУК ЦБС Автозаводского района | 83,08 |
| 16 | МБУ ДО "ДШИ №14" | 83,04 |
| 17 | МБУК ЦК и Д "Молодежный" | 82,46 |
| 18 | МБУ ДО "ДМШ № 3" | 82,28 |
| 19 | МАУК "Парк Швейцария" | 82,16 |
| 20 | МБУ ДО "ДХШ "Жаворонок" | 81,96 |
| 21 | МБУК Камерный оркестр "Солисты Нижнего Новгорода" | 81,86 |
| 22 | МБУ ДО "ДМШ №17 им. Александра Цфасмана" | 81,52 |
| 23 | МКУК "Музей А.Д.Сахарова" | 81,18 |
| 24 | МБУ ДО "ДШИ имени Д.Д. Шостаковича" | 80,98 |
| 25 | МБУ ДО "ДМШ № 13" | 80,98 |
| 26 | МБУ ДО "ДХШ №2" | 80,98 |
| 27 | МБУК "Нижегородский театр комедии" | 80,94 |
| 28 | МБУК "Государственный музей А.М. Горького" | 80,74 |
| 29 | МБУ ДО "ДШИ №4" | 80,46 |
| 30 | МКУК ЦГБ им. В.И. Ленина | 80,32 |
| 31 | МКУК ЦБС Ленинского района | 79,70 |
| 32 | МКУК ЦБС Сормовского района | 79,46 |
| 33 | МБУК ОДЦ "Смена" | 79,08 |
| 34 | МБУ ДО "ДШИ № 9 им. А.Д. Улыбышева" | 79,04 |
| 35 | МБУ ДО "ДШИ № 8 им. В.Ю.Виллуана" | 78,90 |
| 36 | МБУ ДО "ДШИ №7" | 78,74 |
| 37 | МБУ ДО "ДХШ №1" | 78,18 |
| 38 | МКУК ЦБС Нижегородского района | 78,04 |
| 39 | МАУК АЭМЗ "Щелоковский хутор" | 77,98 |
| 40 | МБУК "Государственный литературно-мемориальный музей Н.А. Добролюбова" | 77,62 |
| 41 | МАУК "Нижегородский городской музей техники и оборонной промышленности" | 77,44 |
| 42 | МБУК "Ансамбль народной песни "Любава" | 77,24 |
| 43 | МБУ ДО ДШИ "Созвездие" | 76,82 |
| 44 | МАУК ДК им.Орджоникидзе | 76,26 |
| 45 | МКУК ЦБС Московского района | 75,86 |
| 46 | МБУ ДО "ДМШ №5" | 74,72 |
| 47 | МБУ ДО "ДМШ 11 им. Б.А.Мокроусова" | 74,62 |
| 48 | МАУК "Нижегородский планетарий им. Г.М.Гречко" | 74,28 |
| 49 | МБУК "Театр музыкально-пластической драмы "Преображение" | 73,40 |
| 50 | МБУК ОДЦ "Орленок" | 73,38 |
| 51 | МКУК ЦБС Приокского района | 70,64 |
| 52 | МБУ ДО "ДШИ №6 им. А.А.Касьянова" | 69,58 |
| 53 | МАУК "Дирекция парков и скверов города Нижнего Новгорода" | 69,52 |
| 54 | МБУК "Нижегородский Камерный театр оперы и музыкальной комедии им. В.Т.Степанова" | 67,72 |
| 55 | МАУК "Дирекция по проведению культурно-массовых мероприятий города Нижнего Новгорода" | 63,12 |

**3) ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

|  |
| --- |
| Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 55. Среднее значение - 79,83. Максимальное значение (в баллах) - 91,34. Минимальное значение - 63,12. |

**4) ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ**

|  |
| --- |
| К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; 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; 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; 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому; 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; |

**5) ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА**

1. Довести полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренных для этой цели сайтах. Обсудить полученные результаты в трудовых коллективах.

2. Организациям в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

**3. Также рекомендуется обратить внимание и принять меры в отношении следующих показателей независимой оценки качества условий оказания услуг:**

|  |
| --- |
| **Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания);****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации;****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды;****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:санитарное состояние помещений организации;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;****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;****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;** |

|  |
| --- |
| ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МКУК ЦБС Канавинского района |

|  |
| --- |
| ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 86; Численность обучающихся - 29210; Чобщ - 1019; Доля респондентов - 0,03; К1 - 80,8; Пинф - 100; Инорм - 13; Инорм - 12; Истенд - 12; Исайт - 13; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 52; Устенд - 540; - 531; К2 - 78,5; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20; Скомф - 5; Укомф - 579; Пкомфуд - 57; К3 - 84,1; Поргдост - 60; Торгдост - 20; Соргдост - 3; Пуслугдост - 100; Туслугдост - 20; Суслугдост - 5; Пдостуд - 87; Чинв - 31; Удост - 27; К4 - 91,4; Пперв.конт уд - 95; Уперв.конт - 972; Показ.услугуд - 95; Уоказ.услуг - 969; Пвежл.дистуд - 77; Увежл.дист - 781; К5 - 95,2; Преком - 94; Уреком - 956; Уорг.усл - 967; Порг.услуд - 95; Ууд - 976; Пуд - 96; Ууд - 976; Пуд - 96. Сокращения и пояснения приведены на странице 2. |

|  |
| --- |
| ИНФОРМАЦИЯ О НАЛИЧИИ (ОТСУТСТВИИ) УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона - да; адрес электронной почты - да; электронные сервисы - да; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы - да; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания) - да; наличие и понятность навигации внутри организации - да; наличие и доступность питьевой воды - да; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - да; санитарное состояние помещений организации - да; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - да; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - нет; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - да; наличие сменных кресел-колясок - нет; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - да; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - да; 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 - да; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - нет; наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению - да; 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 - да; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому - да. |

|  |
| --- |
| АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты - да; 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) - да; 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - да; 4. 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)) - да; 5. 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 - да; 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры - да; 8. 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)\* - да; 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - да; 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) - да; 11. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) - да; 12. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события - дада.АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены. |

|  |
| --- |
| РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); ПРИМЕЧАНИЕ: Информация в данном разделе носит рекомендательный характер. Рекомендации вносятся и утверждаются Общественным советом. |