Результаты и недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

городского округа Великий Новгород в 2020 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Филиалы | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации » | Критерий 2«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 1.1.Информация на сайте | 1.2. Информация на стенде | 1.3.Каналы обратной связи | 1.4.Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации | 2. 1.Комфортность предоставления услуг | 2.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1. Доступность для инвалидов (помещение) | 3.2. Доступность для инвалидов (оборудование) | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников  | 5.1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию | 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг |
| 1 | ОАУКИ «Новгородское областное театрально-концертное агентство» |  |  |  | 93,42 % | + | 96,00 % |  |  | 58,49 % | 98,13 % | 98,00 % | 96,50 % |
|  |  | Новгородский областной Дом народного творчества | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | + | 100,00 % | + | 96,00 % | Отсутствие сменных кресел-колясокОтсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 80,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 97,00 % |
|  |  | Новгородский областной Киносервис | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | + | 85,89 % | Отсутствие и недоступность питьевой воды | 98,00 % | Отсутствие сменных кресел-колясок | Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляОтсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 50,00 % | 99,33 % | 100,00 % | 96,00 % |
|  |  | Новгородская областная филармония им. А.С. Аренского | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | + | 90,23 % | + | 94,00 % | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииОтсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляОтсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 70,58 % | 95,22 % | 98,00 % | 98,00 % |
|  |  | Новгородский академический театр драмы им. Ф.М. Достоевского | Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие информации о перечне 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)Отсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | + | 96,75 % | + | 96,00 % | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовОтсутствие сменных кресел-колясокОтсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | + | 40,90 % | 98,00 % | 94,00 % | 95,00 % |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации » | Критерий 2«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 1.1.Информация на сайте | 1.2. Информация на стенде | 1.3.Каналы обратной связи | 1.4.Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации | 2. 1.Комфортность предоставления услуг | 2.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1. Доступность для инвалидов (помещение) | 3.2. Доступность для инвалидов (оборудование) | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников  | 5.1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию | 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг |
| 2. | ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека» | Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациейОтсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, событияОтсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ)  | 95,67 % | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 95,33 % | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных инвалидовОтсутствие сменных кресел-колясок | Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляОтсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 57,14 % | 97,94 % | 96,00 % | 96,33 % |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации » | Критерий 2«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 1.1.Информация на сайте | 1.2. Информация на стенде | 1.3.Каналы обратной связи | 1.4.Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации | 2. 1.Комфортность предоставления услуг | 2.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1. Доступность для инвалидов (помещение) | 3.2. Доступность для инвалидов (оборудование) | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников  | 5.1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию | 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг |
| 3. | ГБУК «Новгородская областная специализированная библиотека для незрячих и слабовидящих «Веда» | Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациейОтсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, событияОтсутствие информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) | Отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ)  | 97,58 % | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 96,00 % | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформамиОтсутствие выделенных стоянок для автотранспортных инвалидовОтсутствие сменных кресел-колясок | Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляОтсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 90,32 % | 98,37 % | 99,33 % | 98,00 % |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации » | Критерий 2«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 1.1.Информация на сайте | 1.2. Информация на стенде | 1.3.Каналы обратной связи | 1.4.Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации | 2. 1.Комфортность предоставления услуг | 2.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1. Доступность для инвалидов (помещение) | 3.2. Доступность для инвалидов (оборудование) | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников  | 5.1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию | 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг |
| 4. | ГБУКИ «Государственный музей художественной культуры Новгородской земли» | + | + | Отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ)  | 99,56 % | + | 98,66 % | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных инвалидовОтсутствие сменных кресел-колясок | + | 78,94 % | 97,77 % | 99,33 % | 97,33 % |

|  |  |
| --- | --- |
|  | критерии учитываются по каждому структурному подразделению в отдельности |
|  | недостатки отсутствуют, все условия критерия выполнены |