

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета по НОКУ
при Исполнительном
комитете муниципального
образования город
Набережные Челны
Т.Ю. Гусева
«08» 11 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры

МАУК «Дом дружбы народов «Родник»
(наименование организации)
город Набережные Челны Республики Татарстан

Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
Открытость и доступность информации об организации				
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	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами	30 баллов	30
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами)		
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами)		

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	актами	30 баллов	30
Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Телефонные звонки : «когда . во сколько состоится мероприятие», «как связаться с председателем диаспоры». Электронная почта: «Пригласить Ансамбли на встречу» , «Выступить на наших мероприятиях», Больше благодарностей за прекрасно проведенную встречу,	40 баллов	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Зрители ДДН Родник ,Зрители Города и РТ благодарят за профессионализм за нравственное воспитание, за прекрасно проведенный вечер, пожелание Добра ,Здоровья ,Успехов		
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».			100 баллов	100
перий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления				
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования,		50 баллов	50

Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	В МАУК ДДН «Родник 2021-2022г.г. был поведен капитальный ремонт. Комфортно стало посещать учреждение. В вестибюле и фойе 1 го этажа имеются пуфики для сидения. На входе стоит стационарный металлодетектор и работает сотрудник ЧОПа. За столом сотрудника находится 2 монитора камер видеонаблюдения.12 цветных камер уличного видеонаблюдения и 11 камер внутреннего видеонаблюдения. Здание оснащено системой АПС «РУБЕЖ» с дымовыми и тепловыми датчиками. Пульт управления находится в серверном центре возле стола сотрудника ЧОП .Там же находится центр управления видеонаблюдением. Специалисты учреждения базируются на 1 этаже.В комнате Методистов расположен серверный шкаф Интернета и телефонии Есть удобный гардероб . Навигация по зданию выполнена на двух государственных языках и шрифтом Брайля . Учреждение оснащено Кнопкой КТС с выводом на пульт охраны и 2мя брелками. Все 7дверей- входные		
---	---	---	--	--

Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Посетители МАУК ДДН Родник удовлетворены комфортностью предоставленных услуг. Их устраивает обогреваемый вестибюль, удобные сидения, где они могут ждать своих детей	50 баллов	50
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Зрителей удовлетворяет мягкие кресла в зрительном зале, а также звук и акустика зала. Посетителям нравится аура зала и здания	100 баллов	100
критерии доступности услуг для инвалидов				
Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		30 баллов	30
Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Для инвалидов имеется парковочное место. заезд оборудован пандусом. Все стеклянные двери с желтой круглой наклейкой. На входной группе название кабинетов наименования Учреждения выполнены азбукой Брайля. На первом этаже имеется оборудованный гардероб и туалет для инвалидов. Лестничные площадки оборудованы Желтой полосой, а входные двери в путях следования желтой тактильной		

		плиткой для слабослышащих. Для удобства инвалидов-колясочников имеется подъемник на 2 этаж. Зрительном зале есть 3 места для инвалидов-колясочников. Зрительный зал оборудован Индукционной петлей для слабослышащих. Туалет , гардероб и лестничные марши оборудованы переговорной кнопкой с выводом на вахту. В путях следования есть Навигационные знаки для инвалидов. Ширина проема дверей предусмотрена для беспрепятственного проезда инвалидов - колясочников .		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	40
Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		30 баллов	30
Наличие в организации социальной сферы 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);	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Для удобства инвалидов-колясочников имеется подъемник на 2 этаж. Зрительном зале есть 3 места для инвалидов-колясочников. Зрительный зал оборудован Индукционной петлей для слабослышащих. Туалет ,		

наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		гардероб и лестничные марши оборудованы переговорной кнопкой с выводом на вахту. В путях следования есть Навигационные знаки для инвалидов. Ширина проема дверей предусмотрена для беспрепятственного проезда инвалидов - колясочников.		100 баллов	100
критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Все посетители остались довольны от работы вахтеров Сотрудников ЧОП, которых вежливо приняли, ответили на их вопросы		40 баллов	40
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)				
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Все опрошенные выразили благодарность за доброжелательное, вежливое обращение к посетителям. Но несколько человек в предложениях высказали, что музыка была громкая, что воздуха им не хватало.		40 баллов	40
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)				

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Часто задаваемые вопросы по телефонам и в социальную сеть, это как связаться с руководителем определенной общины. Им предоставляется доступная информация.	20 баллов	20
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		100 баллов	100
Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг				
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	За годы работы сформировался определенный контингент посетителей учреждения. Они сообщают родственникам, знакомым.	30 баллов	30
Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Жители близлежащих комплексов охотно посещают мероприятия. Сообщают родным и близким		
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Навигация внутри учреждения полностью устраивает. График мероприятий и концертов годами отработан на определенное время	20 баллов	20
Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком приема социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	В целом условиями оказания услуг в МАУК ДДН Родник довольны, но нет придела совершенству.	50 баллов	50

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
			100 баллов	100
и свое значение в части показателей, характеризующих общий критерий				500
и свое суммарное значение по совокупности общих критериев в части ателей, характеризующих общие критерии оценки по организации				