


УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны  
  
 В.А. Зайцева  
 « 9 » 11 2021 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры**  
 Муниципального бюджетного учреждения «Набережночелнинская картинная галерея»  
 город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
<b>1. Критерий открытости и доступности информации об организации</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации <a href="https://gallery-nch.ru">https://gallery-nch.ru</a>	Осмотр комиссией.	30 баллов	30 баллов
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (более 10 единиц), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Соответствует нормам.		
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации <a href="https://gallery-nch.ru">https:// gallery-nch.ru</a>	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Соответствует нормам.		

1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации <a href="https://gallery-nch.ru">https:// gallery-nch.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Осмотр комиссией.	30 баллов	30 баллов
1.2.1	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 <a href="https:// gallery-nch.ru">https:// gallery-nch.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно). Имеется 4 способа связи: <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефон;</li> <li>- электронная почта;</li> <li>- официальный сайт;</li> <li>- соц. сети.</li> </ul>		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	40 баллов	40 баллов
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		Удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов
<b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b>					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Годовой отчет о деятельности, осмотр комиссией.	50 баллов	50 баллов
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления	Статотчет	Наличие пяти и более комфортных		

	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.	организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	условий для предоставления услуг. - Наличие комфортной зоны ожидания (пуфики, большое зеркало, гардероб); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - хорошее санитарное состояние помещений (чистота, наличие мыла); - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие муниципальной парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет)		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	50 баллов	50 баллов
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов
<b>III. Критерий доступности услуг для инвалидов</b>					
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Годовой отчет о деятельности, осмотр комиссией.	30 баллов	30 баллов
3.1.1	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-	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие: оборудованных входных групп пандусами; поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.		

	колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.				
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Годовой отчет о деятельности, осмотр комиссией.	40 баллов	40 баллов
3.2.1	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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех): - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	30 баллов	30 баллов
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов
<b>IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации</b>					

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	40 баллов	40 баллов
4.1.1	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 посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	40 баллов	40 баллов
4.2.1	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 посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	20 баллов	20 баллов
4.3.1	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 посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов
<b>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать	Изучение мнения	По результатам анкетирования.	30 баллов	30 баллов

	организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	посетителей			
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	20 баллов	20 баллов
5.2.1	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 прихода социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения посетителей	По результатам анкетирования.	50 баллов	50 баллов
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения посетителей	Удовлетворены в полной мере.		
				100 баллов	100 баллов
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>					
<b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b>					<b>500 баллов</b>

**Выводы и предложения  
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)  
по результатам независимой оценки качества условий  
по оказанию услуг в сфере культуры  
Муниципального бюджетного учреждения «Набережночелнинская картинная галерея»  
города Набережные Челны Республики Татарстан**

**1. По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» показатель составил 100,0 баллов (max. 100,0 баллов), что составляет 100%.**

По итогам исследования стендов и сайта организации:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, обозначилось в полном объеме.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов; обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), обозначилось в полном объеме.

На момент проведения процедуры НОК оказания услуг на сайте организации не был размещен приказ директора на перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы на услуги).

По итогам работы независимых экспертов:

Учреждение находится на 1 этаже многоэтажного жилого дома, приспособленном под картинную галерею. Входная группа оформлена вывеской с наименованием организации над парадным подъездом. На стеклянной двери вывешен титул с наименованием организации и режимом работы на двух государственных языках. Информация и афиши размещены на стендах в фойе. Этикетаж выполнен на двух языках – русском и татарском.

Официальный сайт организации находится в стадии обновления. Договора на оформление и сопровождение заключены. Все основные данные об организации имеются. Необходимо дооформить сайт и сделать его доступным и удобным для потребителей услуг.

По мнению потребителей услуг:

- 100% удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;

- 100% удовлетворены качеством, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**2. По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» показатель составил 100,0 баллов (max.100,0 баллов), это 100%.**

По мнению потребителей услуг:

- 100% удовлетворены комфортностью условий пребывания в организации культуры (наличием зоны ожидания; понятной навигацией внутри здания; доступностью питьевой воды; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений; записью на получение услуги);
- 100% довольны своевременностью предоставления услуги в организации;
- 100% довольны своевременным получением обратной связи, в том числе по телефону, электронной почте, в социальных сетях.

По итогам работы независимых экспертов:

Картинная галерея для посетителей открыта в течение 5-ти дней недели с 10.00 до 18.00 часов, из них один день в неделю (четверг) с 11.00 до 19.00 часов.

В 2018 году в галерее проведен капитальный ремонт. Залы светлые, просторные, чистые. Выполнена гидроизоляция по потолку во избежание протечек.

Для посетителей работает гардероб, в фойе установлены указатели, этикетаж на двух языках, афиши, правила посещения выставочных залов. Для комфортного и безопасного пребывания посетителей в галерее созданы все необходимые условия. В выставочных залах и фондохранилище строго соблюдается температурно-влажностный режим хранения и режим освещения. В зале имеется библиотечный уголок для посетителей. Проводится много бесплатных выставок и мероприятий. Галереей также оказываются дополнительные услуги по заявкам организаций в полном объеме.

При входе в здание установлена металлорамка, здание оснащено АПС, КТС (2 брелока), видеонаблюдением - 9 ч/б камер, в фондохранилище установлена автоматическая станция пожаротушения «Бураны» и «Тунгусы». Заключены договора с ФГУП «Охрана» и для ночной охраны ЧОП «НИР». В залах находятся 20 углекислых огнетушителей, 1-порошковый и 5 пожарных рукавов. Имеется 4 аварийных выхода, помимо основного.

При изучении «Книги обращений граждан», замечаний и предложений со стороны посетителей услуг не выявлены.

- Замечаний и предложений нет.

**3. По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» показатель составил 100,0 баллов (max.100,0 баллов), это 100%.**

По итогам работы независимых экспертов:

В здании организации созданы все условия для посещения маломобильных групп, во входной группе имеется пандус, ширина проемов дверей достаточна для беспрепятственного проезда колясочников. Имеется отдельный туалет для инвалидов. Составлены договора с реабилитационными центрами города, работает программа с лицами ОВЗ и инвалидами.

Своей территории у галереи и стоянки для автотранспорта нет. В доступе имеется муниципальная автостоянка.

По мнению потребителей услуг:

Было опрошено 9 инвалидов, посетивших Картинную галерею. Из них:



- 100 % оценивают положительно доступность посещения картинной галереи инвалидами (оборудование входных групп пандусами; наличие неподалеку автостоянки; наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованного санузла, расположенного снизу для удобства выключателя).

**4. По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» показатель составил 100 баллов (max.100,0 баллов), это 100%.**

По итогам работы независимых экспертов:

Для сотрудников пошита униформа (камзол синего цвета), разработан персональный бейджик. С персоналом регулярно проводятся инструктажи и тренировки по правилам поведения и этикету. При входе вывешены правила посещения выставочных залов для посетителей.

- Замечаний и предложений нет.

По мнению потребителей услуг:

- 100% отмечают доброжелательность и вежливость персонала организации культуры;

- 100% удовлетворены компетентностью персонала организации культуры.

**5. По пятому критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» показатель составил 100 баллов (max.100,0 баллов), это 100%.**

По итогам работы независимых экспертов:

Картинная галерея организует выставки из частных коллекций художников России, Татарстана, из коллекций других музеев и собственных фондов. На фоне выставок проводятся беседы, экскурсии, лекции, викторины, интерактивные уроки, мастер-классы, музыкально-поэтические вечера, встречи с авторами выставок. По программе «Парки и скверы» на территории города проводятся бесплатные передвижные выставки, пленэры, викторины, мастер-классы по живописи и печатной графике.

В организации имеются книги отзывов, журналы регистрации отзывов, регистрации посетителей по личным вопросам и т.д.

- Замечаний и предложений нет.

По мнению потребителей услуг:

- 100% отмечают удобство графика работы организации культуры;

- 100% удовлетворены качеством условий оказания услуг организацией культуры;

**Предложения:**

1. Провести анализ результатов НОК оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.

2. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг, совершенствование материально-технического и информационного обеспечения, на обучение посетителей организации пользоваться электронными сервисами, предоставляемыми организацией, на расширение рекламно-информационных материалов по городу.

3. Продолжить работу по расширению количества оказываемых услуг для лиц с ОВЗ, и разместить их на официальном сайте организации, изготовить больше карточек по Брайлю к предметам для слабовидящих посетителей, предназначенных для тактильного контакта (прикосновения).

4. Четко обозначить «официальный сайт организации» для доступности гражданам. Создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг.

5. Разработать, согласовать с управлением культуры и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2021 года.

6. Разместить итоговые результаты НОК оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации культуры на официальных сайтах организации в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).