**СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**независимой оценки качества оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ п\п** | **Показатели** | **Максимальная значимость в баллах** | **Государственное автономное учреждение культуры Саратовской области "Исторический парк" Моя история"** | **Государственное учреждение культуры «Государственный музей К.А. Федина»** | **Государственное учреждение культуры "Саратовский областной музей краеведения"** | **Государственное учреждение культуры «Областная универсальная научная библиотека» Саратовской области.** |
| 1. | **Открытость и доступность информации об организации** |   |   |   |   |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| 1.2. | **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **30** | **30** | **30** | **27** | **30** |
| **1.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **40** | **39,2** | **39,6** | **39,8** | **39,6** |
| **Итого по критерию 1** | **100** | **99,2** | **99,6** | **96,8** | **99,6** |
| 2. | **Комфортность условий предоставления услуг** |   |   |   |   |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:** | **50** | **50** | **50** | **50** | **50** |
| **2.2.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | 50 | **49,1** | **48,6** | **50** | **48** |
| **Итого по критерию 2** | **100** | **99,1** | **98,6** | **100** | **98** |
|  | **Доступность услуг для инвалидов** |   |   |   |   |
| **3.1.** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | 30 | **30** | **23** | **30** | **22,2** |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | **40** | **29,4** | **40** | **40** | **40** |
| **3.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **30** | **29,2** | **27,4** | **26,2** | **30** |
| **Итого по критерию 3** | **100** | **88,6** | **90,4** | **96,2** | **92,2** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** |   |   |   |   |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | **39,84** | **39,6** | **39,6** | **40** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | **39,52** | **40** | **40** | **40** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | **19,84** | **20** | **20** | **20** |
| **Итого по критерию 4** | **100** | **99,2** | **99,6** | **99,6** | **100** |
| **5** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |   |   |   |   |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30 | **29,7** | **30** | **30** | **30** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | **19,6** | **20** | **20** | **20** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50 | **46** | **50** | **50** | **50** |
| **Итого по критерию 5** | **100** | **95,3** | **100** | **100** | **100** |
| **ВСЕГО по организации:** | **481,4** | **488,2** | **492,6** | **489,8** |
| **Показатель оценки качества по организации** |  | **96,28** | **97,64** | **98,52** | **97,96** |