

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



К.Н. Журиков



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»
ИНН 6753073913 ОГРН 120370009100
НОВИ
г. ОРЕЛ
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»
ГОРОДА ГУКОВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Гуково 2020

Содержание

Введение	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры	4
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры, и выборка исследования ..	7
2.1 Выборка исследования	7
2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах	9
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области	11
4. Результаты по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области	13
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области	22
6. Предложения и рекомендации для муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области	23
6.1 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»	23
6.2 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»	24
Приложение 1. Перечень организаций культуры города Гуково Ростовской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году	25
Приложение 2. Анкета	26
Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организации культуры МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области	28
Протокол по учреждению, принявшему участие в независимой оценке качества условий оказания услуг	29

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры, а также в целях повышения качества её деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг в МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организации культуры, анализ состояния сайта организации культуры и анализ деятельности организации культуры путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

16. Расчет показателей качества условий оказания услуг.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области.

Объект исследования – МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организацией культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организации культуры;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адреса сайта оцениваемой организации культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организации культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опроса респондентов-получателей услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "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", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок 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".

2.1 Выборка исследования

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, отобранной для независимой оценки качества условий оказания услуг, составила 600 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организации культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организацией культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организацией культуры. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов¹
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	600	29429	2,04

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами в МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (табл.2.1).

Таблица 2.1 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
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))	X	+
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	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) *; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг),	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) *		
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) *	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **I_{норм}** уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **I_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Результаты по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	94,45	100,00

Результаты по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	96,67	100,00

Результаты по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	81,34	100,00

Результаты по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, представлены в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,43	100,00

Результаты по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, представлены в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,38	100,00

4. Результаты по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальном сайте.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.1.

Таблица 4.1 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальном сайте

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	92,31	100,00

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	90,00	100,00

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальном сайте.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.3.

Таблица 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальном сайте

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,39	100,00

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации культуры; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации культуры; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.4.

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	100,00	100,00

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.5

Таблица 4.5 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	93,33	100,00

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.6.

Таблица 4.6 Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	40,00	100,00

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.7.

Таблица 4.7 Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	100,00	100,00

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.8.

Таблица 4.8 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	97,80	100,00

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.9.

Таблица 4.9 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,50	100,00

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.10.

Таблица 4.10 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,50	100,00

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.11.

Таблица 4.11 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,17	100,00

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.12.

Таблица 4.12 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,33	100,00

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.13.

Таблица 4.13 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	98,33	100,00

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Результаты по данному показателю приведены в Таблице 4.14.

Таблица 4.14 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	99,83	100,00

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официального сайта МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

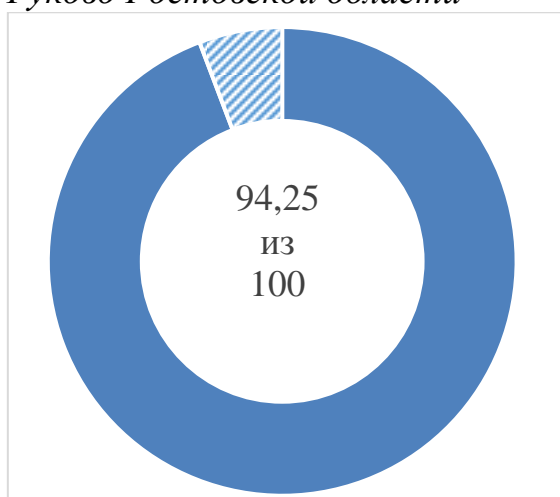
Расчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

В таблице 5.1 представлен итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области.

Таблица 5.1 Итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	94,25	100,00

Рисунок 1. Итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области



6. Предложения и рекомендации для муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области

6.1 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

6.2 Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организации, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные рекомендации по организации культуры приведены в Протоколе (См.: Приложение к отчету).

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 3.

Приложение 1. Перечень организаций культуры города Гуково Ростовской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	Ростовская область, г. Гуково, ул. К. Маркса, 47	Кучеренко Наталья Викторовна	(86361) 5 79 45	tsbsguc kovo@ yandex. ru	http://www.culture-gukovo.ru/

Приложение 2. Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

- 1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?
 1. да
 2. нет → переход к вопросу №3

- 2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
 1. Да
 2. Нет → переход к вопросу №5

- 4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?
 1. да
 2. нет (переход к вопросу №6)

- 7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)

- 11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
 1. да
 2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организации культуры муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Гуково Ростовской области

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково	<p>Больше финансирования</p> <p>Больше хороших книг</p> <p>Было бы комфортнее при наличии туалета в помещении</p> <p>Выделить отдельное здание</p> <p>Давать больше новой литературы</p> <p>Для инвалидов условий нет, хотя персонал очень старается, все вежливые и добрые</p> <p>Журналы</p> <p>Компьютизировать библиотеки</p> <p>Кружок настольных игр</p> <p>Лавочки возле библиотеки</p> <p>Лучше бы вместо стенда с информацией что-нибудь интересное на стенах разместили! Особенно в детской библиотеке</p> <p>Лучше доводить до читателей и жителей города информацию о предстоящих мероприятиях.</p> <p>Муниципальные учреждения нуждаются в улучшении материально технической базы.</p> <p>Не достаточно компьютеров для пользования читателями</p> <p>Не хватает современных окон в некоторых библиотеках</p> <p>Необходим туалет в помещении</p> <p>Необходимо увеличить количество периодических изданий</p> <p>Новая мебель</p> <p>Облагородить территорию возле библиотеки</p> <p>Организовать досуг</p> <p>Освещение</p> <p>Отремонтировать филиал №10</p> <p>Пандусы - не заедешь. В библиотеке не развернешься.</p> <p>Побольше новых поступлений книг, журналов, по родному краю.</p> <p>Поменять график работы</p> <p>Пополнение книжного фонда библиотеки новыми изданиями книг</p> <p>Ремонт</p> <p>Сделать центром проведения досуга</p> <p>Скоростной интернет</p> <p>Создать современный дизайн, чтоб аж дух захватывало и можно было провести время с семьей</p> <p>Требуется косметический ремонт библиотеки</p> <p>Хотелось бы больше периодических изданий.</p> <p>Хотелось бы парковочные места</p>

ПРОТОКОЛ ПО УЧРЕЖДЕНИЮ,
ПРИНЯВШЕМУ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

**ПРОТОКОЛ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Гуково

Регион: Ростовская область

Адрес: Ростовская область, г. Гуково, ул. К. Маркса, 47

Ф.И.О. руководителя: Кучеренко Наталья Викторовна

Контактный телефон: 8(86361)5-79-45

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 07.09.2020-07.11.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	92,31 баллов
			10	10	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		13	11	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		90 баллов
	- телефона;	- телефона;	3 из 4 оцениваемых индикаторов		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи	- электронных сервисов (форма для подачи			

	электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	99,39 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	592	587	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	544	542	
Итого по критерию 1					94,45 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		100 баллов
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	7 из 8 оцениваемых индикаторов		
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;			
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			

		организации;		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:
			600	560
Итого по критерию 2				96,67 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:	
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	2 из 5 оцениваемых индикаторов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;		
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	5 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам	- возможность предоставления инвалидам		

	по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	97,8 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	91	89	
Итого по критерию 3					81,34 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	597	99,5 баллов
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).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	597	99,5 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.3.1. Удовлетворённость	600	595	99,17 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)			
	Итого по критерию 4				99,43 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных 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).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	596	99,33 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	600	590	98,33 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	599	99,83 баллов
	Итого по критерию 5				99,38 баллов
ИТОГО по всем критериям					94,25 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- информация о материально-техническом обеспечении
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- информация о материально-техническом обеспечении
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)