

ПРОТОКОЛ №8
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Трудобеликовская сельская библиотека»

Регион: Краснодарский край

Адрес: Краснодарский край, Красноармейский район, х. Трудобеликовский, ул. Ленина, 101

Ф.И.О. руководителя: Шрайнер Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(86165)9-94-14

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 22.07.2020-29.09.2020

№ 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:	75,77 баллов
			10	9	
	- 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	8	
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:		60 баллов
	- телефона;	- телефона;	2 из 4 оцениваемых индикаторов		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,	- электронных сервисов (форма для подачи 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).	раздел "Часто задаваемые вопросы"); - 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:	99,81 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	600	599	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	478	477	
Итого по критерию 1					80,66 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;	5 из 8 оцениваемых индикаторов		
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;			
		- наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;			
- санитарное состояние 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:	100 баллов
			600	600	
Итого по критерию 2					100 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:		20 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	1 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:		40 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2 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 по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам 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:	100 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	8	8	
Итого по критерию 3					52 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	600	100 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	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм	600	600	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)			
	Итого по критерию 4				100 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	600	100 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	600	100 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	600	100 баллов
	Итого по критерию 5				100 баллов
	ИТОГО по всем критериям				86,53 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 информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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

- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- 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.)
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортная зоны отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
- навигация внутри организации культуры

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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- 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:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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:

- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах

- адреса сайтов структурных подразделений
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- 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.)
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- навигации внутри организации культуры

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:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- 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:

- 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 помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)