**ПРОТОКОЛ №215**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: МБУК "Юсьвинский районный музей истории и культуры"

Регион: Пермский край

Адрес: 619170, Пермский край, Юсьвинский муниципальный округ р-н, с.Юсьва, ул. Советская, д.31

Ф.И.О. руководителя: Савельева Вера Викторовна

Контактный телефон: 8(34246)2-83-83

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

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий/Показатель** | **Набранный балл** |  |
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **80,1** |  |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее | 75 |  |
| содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" |  |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с | 60 |  |
| получателями услуг и их функционирование" |  |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, | 99 |  |
| размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" |  |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |  |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |  |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |  |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **72** |  |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |  |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |  |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |  |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,8** |  |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих | 100 |  |
|  | первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" |  |  |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих | 100 |  |
| непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" |  |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании | 99 |  |
|  | дистанционных форм взаимодействия" |  |  |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,3** |  |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |  |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |  |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |  |
|  | **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | **90,04 (88)** |  |

811

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

* **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 местонахождении организации культуры и ее филиалов

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
* копия устава организации культуры
* свидетельство о государственной регистрации
* решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
* режим, график работы организации культуры
* виды предоставляемых услуг организацией культуры
* материально-техническое обеспечение предоставления услуг
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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:**

* 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: - доступность записи на получение услуги при личном обращении

**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
* 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)

812

**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 местонахождении организации культуры и ее филиалов

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
* копия устава организации культуры
* свидетельство о государственной регистрации
* решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
* режим, график работы организации культуры
* виды предоставляемых услуг организацией культуры
* материально-техническое обеспечение предоставления услуг
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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.)
* 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, 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:

* доступность записи на получение услуги при личном обращении

**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

813

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)