

**ПРОТОКОЛ №3
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Николаевская сельская библиотека» Николаевского сельского поселения Щербиновского района
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 353641, Краснодарский край, Щербиновский район, с. Николаевка, ул. 2-Пятилетка, 7
 Ф.И.О. руководителя: Кудрявец Ольга Ивановна
 Контактный телефон: 8(86151)3-29-33
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")
 Даты проведения работ по сбору первичных данных:

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей			
1	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержания и порядку (форме), установленном нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 9	64,23 баллов			
1.1.					1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленном нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:
					1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	13	5
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона;	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона;	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: 2 из 4 оцениваемых индикаторов	60 баллов			

	<p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения пожеланиями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>- электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения пожеланиями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>Общее количество опрошенных:</p> <p>406</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:</p> <p>404</p>	<p>99,75 баллов</p>	
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры</p> <p>1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	406	264	264	
2	Итого по критерию 1					77,17 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри</p>	Количество комфортных условий предоставления услуг:	5 из 8 оцениваемых индикаторов	100 баллов	

	<p>власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p>организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации;</p>						
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги.</p>	<p>2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах</p>	<p>Показатель не оценивается для организаций культуры</p>					
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="526 49 750 627">Общее количество опрошенных:</td> <td data-bbox="526 627 750 952">409</td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 49 750 627">Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:</td> <td data-bbox="526 627 750 952">368</td> </tr> </table>	Общее количество опрошенных:	409	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	368	89,98 баллов
Общее количество опрошенных:	409							
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	368							
3	<p>Итого по критерию 2</p>							
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>								
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>Количество условий доступности организации для инвалидов:</p> <p>2 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	40 баллов				
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>	<p>3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>					

	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p style="text-align: center;">2 из 6 оцениваемых индикаторов</p>	<p style="text-align: right;">40 баллов</p>
<p>3.3.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:</p> <p style="text-align: center;">9</p> <p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:</p> <p style="text-align: center;">8</p>	<p style="text-align: right;">88,89 баллов</p>
<p>4</p>	<p>Итого по критерию 3</p>			<p style="text-align: right;">54,67 баллов</p>
<p style="text-align: center;">Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры»</p>				
<p>4.1.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры</p>	<p>Общее количество опрошенных:</p> <p style="text-align: center;">409</p> <p>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации культуры:</p> <p style="text-align: center;">406</p>	<p style="text-align: right;">99,27 баллов</p>

	получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			
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	409	405	99,02 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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)	409	403	98,53 баллов
5	Итого по критерию 4				
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	409	405	99,02 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	409	408	99,76 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	409	404	98,78 баллов

Итого по критерию 5
ИТОГО по всем критериям

99,05 баллов
84,98 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 видах предоставляемых услуг организацией культуры

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

- сокращенное наименование

- контактные телефоны и адреса электронной почты

- дата создания

- 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

- положения о филиалах и представительствах

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов

- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений

- адреса сайтов структурных подразделений

- режим, график работы организации культуры

- виды предоставляемых услуг организацией культуры

- 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:

- телефона

- электронной почты

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

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

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью

- доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

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 отсутствуют:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
 - 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
 - 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
 - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

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 видах предоставляемых услуг организацией культуры

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:

- сокращенное наименование
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- дата создания
- 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
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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:

- телефона
- электронной почты

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
- доступность питьевой воды
- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

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 (подъёмными платформами)
- 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
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому