

**ПРОТОКОЛ №4  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Николаевский сельский Дом культуры» Николаевского сельского поселения Щербиновского района  
 Регион: Краснодарский край  
 Адрес: 353641, Краснодарский край, Щербиновский район, с. Николаевска, ул. 2-я Паттылетка, 7  
 Ф.И.О. руководителя: Кургуловска Татьяна Григорьевна  
 Контактный телефон: 8(86151)3-27-43  
 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:	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»  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, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  10	Объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  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, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:  13	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:  10
			- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	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:	100 баллов
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:					

	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения пожеланиями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения пожеланиями 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 информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных 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"	599	599	100 баллов
	Итого по критерию 1				96,54 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	Количество комфортных условий предоставления услуг:	8 из 8 оцениваемых индикаторов	100 баллов

<p>Федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul>		
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги.</p>	<p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	<p>Показатель не оценивается для организаций культуры</p>	
<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах</p> <p>2.3.1. Удовлетворённость комфорностью предоставления услуг</p>	<p>Общее количество опрошенных: 600</p> <p>Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы: 593</p>	<p>98,83 баллов</p>
<p><b>Итого по критерию 2</b></p>			
<p><b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b></p>			
<p>3. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p>	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:</p>	<p>Количество условий доступности организации для инвалидов:</p>	
<p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p>	<p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p>	<p>2 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p>40 баллов</p>
<p>- выделенных стоянок для автотранспортовых средств инвалидов;</p>	<p>- выделенных стоянок для автотранспортовых средств инвалидов;</p>		
<p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p>	<p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p>		
<p>- сменных кресел-колясок;</p>	<p>- сменных кресел-колясок;</p>		
<p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>	<p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>		
<p>3.2. 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</p>	<p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	Другими					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	12	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	11	91,67 баллов	
<b>Итого по критерию 3</b>								55,5 баллов
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>							
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	600	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	599	99,83 баллов	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих		4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры,					

	первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	обеспечивающих первичный контакт и 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	600	598	99,67 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)	600	599	99,83 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					
<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	99,77 баллов
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	599	99,83 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	598	99,67 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	598	99,67 баллов

опрошенных получателей услуг).		
<b>Итого по критерию 5</b>		<b>99,72 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>		<b>90,19 баллов</b>

#### **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:

- 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
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- 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
- копии плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы 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:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
  - 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)
  - отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

#### **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:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учреждений/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- 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
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копии плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы 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:

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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 инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)