|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №34** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ** |
| **КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |
| Наименование организации: МБУ "Межпоселенческая центральная библиотека"  |
| Регион: Пермский край  |
| Адрес: 617500, Пермский край, с. Орда, ул. 1 Мая 1 а  |
| Ф.И.О. руководителя: Батракова Наталья Ивановна  |
| Контактный телефон: 8-34258-2-01-38  |
| 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"**  | **86,8** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"  | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"  | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"  | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**  | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"  | 100 |
| 2.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"  | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"**  | **70,5** |
| 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"  | 95 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"**  | **99,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"  | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"  | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"  | 99 |
| **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)** | **99,08 (73)** |

|  |
| --- |
| **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  |
| - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг  |
| - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)  |
| 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 «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:  |
| - 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)  |
| - отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| 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  |
| - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг  |
| - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)  |
| 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 «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  |
| - 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 инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению  |