|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №45**  |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**  |
| **КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**  |
| Наименование организации: МБУК «Централизованная библиотечная система Чернушинского городского округа»  |
| Регион: Пермский край  |
| Адрес: 617818, Пермский край, г. Чернушка, бульвар 48 Стрелковой Бригады, 3  |
| Ф.И.О. руководителя: Шаяхметова Елена Алексеевна  |
| Контактный телефон: 8(34261)45774  |
| 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"**  | **92,4**  |
| 1.1  | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"  | 86  |
| 1.2  | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"  | 90  |
| 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"  | 99  |
| **2**  | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**  | **99,3**  |
| 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"  | 99  |
| **3**  | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"**  | **69,9**  |
| 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"  | 93  |
| **4**  | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"**  | **99,2**  |
| 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"  | 99  |
| 4.2  | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"  | 99  |
| 4.3  | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"  | 100  |
| **5**  | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**  | **99,3**  |
| 5.1  | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"  | 99  |
| 5.2  | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"  | 98  |
| 5.3  | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"  | 100  |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)**  | **92,02 (60)**  |

**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:

- адрес сайта учредителя/учредителей

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)

- 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.)

**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:

- доступность питьевой воды

- 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

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

- 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:

- адрес сайта учредителя/учредителей

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)

- 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.)

**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 питьевой воды

- 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

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

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

255