

ПРОТОКОЛ №5

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Екатериновская сельская библиотека» Екатериновского сельского поселения Щербиновского района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353645, Краснодарский край, Щербиновский район, с. Екатериновка, пер. Советов, 22

Ф.И.О. руководителя: Настасий Наталья Васильевна

Контактный телефон: 8(86151)3-83-98

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
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	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 информационных стендах в помещении организации:	88,46 баллов
			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»	
- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	13		10	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	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
	- электронной почты;			

	электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		Общее количество опрошенных: <
--	---	---	--	---

		- санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных: 549	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: 544	99,09 баллов
3		Итого по критерию 2			99,54 баллов
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	2 из 5 оцениваемых индикаторов		40 баллов
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	4 из 6 оцениваемых индикаторов		80 баллов
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-	- 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: 55	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: 55
			100 баллов
4	Итого по критерию 3		
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	549	548
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	549	548
			99,82 баллов
			99,82 баллов

	обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	оказание услуги при обращении в организацию			
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)	549	547	99,64 баллов
	Итого по критерию 4				99,78 баллов
5	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	549	546	99,45 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	549	534	97,27 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	549	548	99,82 баллов
	Итого по критерию 5				99,2 баллов
ИТОГО по всем критериям					93,81 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 официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленного нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- 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
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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:

- 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 отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
 - 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)

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:

- положения о филиалах и представительств
- 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
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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:

- 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:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

МЕТОДИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Настоящее приложение является частью системы менеджмента качества услуг и используется для измерения соответствия деятельности организации требованиям стандарта ИСО 9001:2015.

Регистр Контрольных точек

Адрес: 352643, Краснодарский край, Шаргородский район, с. Шаргород, ул. 3-я Горькая, 34

Ф.И.О. руководителя: Давыдов Юрий Николаевич

Контактный телефон: 8(90751)3-84-55

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «ИИ "НОВА"»

Данные о деятельности даны по состоянию на:

№ п/п	Вид услуги	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обследования (по результатам 3 периодов)	Результаты расчета показателя
1	Составление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	1.1. Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	10
1.1	Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	1.1.1. Составление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	10
1.2	Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	1.2.1. Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	10
1.2.1	Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	1.2.1.1. Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	10
1.2.1.1	Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	1.2.1.1.1. Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, об оказываемых услугах, о проблемах, связанных с получением информации и оформлением заявки на оказание услуги	10