

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,58	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,50	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	98,50	100,00	4

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Две организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.12.

Таблица 4.12 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	1
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	99,83	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	99,83	100,00	
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,75	100,00	3
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района	99,47	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	99,00	100,00	5

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района" набрало по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.13.

Таблица 4.13 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	99,83	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,58	100,00	3
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	99,57	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,50	100,00	5
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	99,17	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	96,83	100,00	7

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Две организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.14.

Таблица 4.14 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	100,00	100,00	1
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	99,67	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,58	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,50	100,00	4
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района	99,29	100,00	5
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	98,33	100,00	6

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Павловского района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

В таблице 5.1 представлен рейтинг условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг набрало муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района (95,22 балла).

Второе место по значению итогового показателя заняло муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района" (94,97 балла).

На третьем – муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района (93,77 балла).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	95,22	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	94,97	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	93,77	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	88,78	100,00	4
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	88,74	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	86,42	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	84,95	100,00	7

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края



6. Предложения для организаций культуры, расположенных на территории Павловского района Краснодарского края

6.1 Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

1. Для обеспечения наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

6.2 Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

2. 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
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные предложения по организациям культуры приведены в Протоколах (См.: Приложение к отчету).

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 3.

Приложение 1. Перечень организаций культуры Павловского района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в 2020 году

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1.	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	352040, Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Горького, д. 290	Бутко Любовь Алексеевна	8(86191) 31225	pavlovskaya_bib@mail.ru	https://biblistem.pavkult.ru
2.	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	352064, Краснодарский край, Павловский район, ст. Незамаевская, ул. Ленина, д. 7 "а"	Серая Татьяна Алексеевна	8(89161) 3-82-01	nezamaevskayabiblioteka@mail.ru	https://nezamaevskoyabiblioteka.koesp.ru
3.	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	352066, Краснодарский край, Павловский район, ст. Новопетровская, ул. Ленина, д. 34	Жук Наталья Викторовна	8(86191) 30806	bibliotekovop@yandex.ru	https://novopetropskiybibliotekapavkult.ru
4.	Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	352052, Краснодарский край, Павловский район, ст. Новопластуновская, ул. Кооперативная, д. 23	Саакянц Ольга Викторовна	8(918) 480 74 41	bnovop@yandex.ru	https://novoplastunovskiybibliotekapavkult.ru
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	352054, Краснодарский край, Павловский район, ст. Старолеушковская, ул. Жлобы, д. 21	Пасько Елена Анатольевна	8(86191) 45717	starbiblioteka@yandex.ru	https://starbiblioteka.pavkult.ru/
6.	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района	352062, Краснодарский край, Павловский район, пос. Северный, ул. Юбилейная, д. 25	Говор Алина Николаевна	8(86191) 40450	sevpos@mail.ru	https://severbibliotekapavkult.ru
7.	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	352061, Краснодарский край, Павловский р-н, х. Упорный, ул. Ленина, д. 30	Богун Анастасия Сергеевна	8(86191) 3-6191	nastyabogunova55673@mail.ru	http://www.bibliotekaupor.pavkult.ru/

Приложение 2. Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы можете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да

2. Нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет (переход к вопросу №6)

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Павловского района Краснодарского края

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	Больше новой художественной литературы Увеличить подписку газет и журналов, а так де новых книг Побольше встреч в стенах библиотеки Создать условия для инвалидов Открыть читальный зал Улучшить техническое снабжение библиотек Больше современных книг Необходимо разрешение доступа читателю к фонду, самостоятельно подобрать литературу Мощный интернет Возможность читателю самому выбирать книги в фонде Поступление новых периодических изданий в библиотеку Больше интересных книг Улучшить внешний вид библиотеки Построить новую библиотеку В читальном зале расширить подписку печатных изданий Открыть клуб для молодежи по интересам Придать библиотеке современный вид Библиотека должна работать с 8-00 до 18-00 Сайт с электронными книгами чтобы был доступен для чтения в читальном зале Обновить модели компьютеров на более новые Открыть курсы по обучению компьютерной грамотности пенсионеров на базе читального зала
Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	Больше новой литературы Хотелось бы чтобы обновили мебель. Доброжелательным библиотекарям пожелать повышенной, стабильной заработной платы и побольше читателей. Провести скоростной интернет. Побольше новых книг в библиотечный фонд В летнее время необходим кондиционер в помещение библиотеки
Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	Побольше новой литературы Больше периодических изданий Улучшить рекламу учреждения
Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	Увеличить финансирование для возможности приобретения большего количества современной литературы

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	Побольше детских изданий. Увеличить количество наименований периодических изданий Обновление книг в библиотеке, возможность заказать определенную литературу. Хотелось бы облагородить организацию красивым внешним видом Введение электронного каталога Интерактивный дисплей на входе Больше журналов хороших и разных Сделать ремонт
Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	Предложений и замечаний нет
Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	Сделать ремонт в библиотеке

**ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ
УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

ПРОТОКОЛ №1

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352040, Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Горького, д. 290

Ф.И.О. руководителя: Бутко Любовь Алексеевна

Контактный телефон: 8(86191) 3-12-25

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 21.08.2020-18.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1	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:	63,08 баллов
	- 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».		Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	
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:	60 баллов
	- телефона;	- телефона;		
	- электронной почты;	- электронной почты;		
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам,	2 из 4 оцениваемых индикаторов	

	раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	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:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	99,56 баллов		
1.3.	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).	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры				599	595
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"				465	464
	Итого по критерию 1			76,75 баллов			
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				100 баллов		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	Количество комфортных условий предоставления услуг:		6 из 8 оцениваемых индикаторов			
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг					
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;					
		- наличие и понятность навигации внутри организации;					
		- наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений; - 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 комфортом предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг	Общее количество опрошенных: Число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы:	98,5 баллов
			600	591
Итого по критерию 2				
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	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.	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.	Количество условий доступности организации для инвалидов:	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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);	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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);	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 2 из 6 оцениваемых индикаторов	40 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)			
Итого по критерию 4					98,77 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	600	594	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	600	581	96,83 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры	600	590	98,33 баллов
Итого по критерию 5					98,23 баллов
ИТОГО по всем критериям					84,95 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 структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты
- 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:

- дата создания
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- 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
- информация о планируемых мероприятиях
- 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:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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
- доступность записи на получение услуг;
- на официальном сайте 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:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
 - 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

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 структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты
- 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:

- дата создания
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- 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
- информация о планируемых мероприятиях
- 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:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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.)

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте 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:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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)

ПРОТОКОЛ №2
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 352064, Краснодарский край, Павловский район, ст. Незамаевская, ул. Ленина, д. 7 "а"
 Ф.И.О. руководителя: Серая Татьяна Алексеевна
 Контактный телефон: 8(89161) 3-82-01
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")
 Даты проведения работ по сбору первичных данных: 21.08.2020-18.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1	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.	64,23 баллов
	- 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	10	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	
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:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	60 баллов
	- телефона;	- телефона;	13	
	- электронной почты;	- электронной почты;	5	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.	60 баллов
			2 из 4 оцениваемых индикаторов	

	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями 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 информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	99,87 баллов
			404	404	
			396	395	
Итого по критерию 1					
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 федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	Колличество комфортных условий для предоставления услуг		Колличество комфортных условий предоставления услуг:	
2.1.		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг			
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;			
		- санитарное состояние помещений организации;		7 из 8 оцениваемых индикаторов	
				100 баллов	

[illegible]

"Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		"Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов; 8	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; 8	100 баллов
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов				
Итого по критерию 3						
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»						
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	100 баллов
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		404	404	100 баллов
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		404	403	
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		404	402	99,75 баллов
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		404	402	99,5 баллов