

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Каневского сельского поселения Каневского района «Библиотечная система»
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 353730, Краснодарский край, Каневской район, станция Каневская, Чипигинская улица, 125
 Ф.И.О. руководителя: Сахарова Варвара Николаевна
 Контактный телефон: 8(86164)6-67-24

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:	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 которой установлено нормативными правовыми актами: 10	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 10
1.1.		- 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": 88,46 баллов
1.2.		- 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: - телефона;	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: 4 из 4 оцениваемых индикаторов
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона;		100 баллов	

<p>Федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>		
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги.</p>	<p>2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах</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>2.3.1. Удовлетворённость комфорностью предоставления услуг</p>	<p>Общее количество опрошенных: 600</p> <p>Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы: 600</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 2</p>			
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</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>3 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p>60 баллов</p>
<p>3.1. - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p>	<p>- выделенных стоянок для автотранспортных 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>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 другими</p>	<p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>		
<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>			
<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>			
<p>3.2. - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>1 из 6 оцениваемых индикаторов</p>	<p>20 баллов</p>	
<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>	<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>			
<p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктивование);</p>	<p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктивование);</p>			
<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>		<p>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:</p>	<p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:</p>	<p>100 баллов</p>

		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	35	35	
	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).	600	600		100 баллов
	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, 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).	600	600		100 баллов
	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное 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).	600	600		100 баллов
	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)				
5	Итого по критерию 4				
	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
					100 баллов

	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).	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	600	600	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	600	600	100 баллов
Итого по критерию 5				
Итого по всем критериям				
90,51 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), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата создания
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

- 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 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:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
- Доступность записи на получение услуги:
- на официальном сайте организации
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

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 организации 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
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей

- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- 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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- Доступностью записи на получение услуги:
- на официальном сайте организации
- 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, выполенными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому