| **ПРОТОКОЛ №1** | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |  |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение "Парк культуры и отдыха" | | | | | |  |
| Регион: Нижегородская область | | | | | |  |
| Адрес: г. Выкса, ул. Ак.Королева, д.2 | | | | | |  |
| Ф.И.О. руководителя: Смирнов Андрей Федорович | | | | | |  |
| Контактный телефон: 8(83177)3-75-23 | | | | | |  |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |  |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.02.2020-12.03.2020 | | | | | |  |
| **№ 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |  |
| **10** | **10** |  |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **96,15 баллов** |  |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **12** |  |
| **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; | **2 из 4 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - электронной почты; | - электронной почты; |  |
| - 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"); |  |
| - 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, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: |  |  |
| **98,21 баллов** |  |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | **28** | **27** |  |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **26** | **26** |  |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **86,13 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |  |
| **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). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: | |  |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **7 из 8 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |  |
| - 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 комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **96,67 баллов** |  |
| **30** | **29** |  |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **98,33 баллов** |  |
| **3** | **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** | |  |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **40 баллов** |  |
| - 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; | **2 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **40 баллов** |  |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |  |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |  |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **1** | **1** |  |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **58 баллов** |  |
| **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). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **30** | **30** | **100 баллов** |  |
| **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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **30** | **30** |  |  |
|  |  |
| **100 баллов** |  |
|  |
| **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) | **30** | **30** | **100 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **100 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 | **30** | **30** | **100 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 | **30** | **29** | **96,67 баллов** |  |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |  |
| - графиком работы организации |  |
| **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 | **30** | **30** | **100 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,33 баллов** |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,36 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: | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |  |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений | | | | | |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| 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:** | | | | | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | | | | | |
| - 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 | | | | | |  |
| - 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) | | | | | |  |
| - возможность предоставления образовательных 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 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: | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |  |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений | | | | | |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| 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»:** | | | | | | |
| 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 | | | | | |  |
| - 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) | | | | | |  |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |  |

| **ПРОТОКОЛ №2** | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |  |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.И. Лепсе» | | | | | |  |
| Регион: Нижегородская область | | | | | |  |
| Адрес: Нижегородская область, город Выкса, улица Ленина, здание 11 | | | | | |  |
| Ф.И.О. руководителя: Осипова Наталья Алексеевна | | | | | |  |
| Контактный телефон: 8(83177)3-11-82 | | | | | |  |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |  |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.02.2020-12.03.2020 | | | | | |  |
| **№ 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |  |
| **10** | **10** |  |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **92,31 баллов** |  |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **11** |  |
| **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; | **2 из 4 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - электронной почты; | - электронной почты; |  |
| - 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"); |  |
| - 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, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: |  |  |
| **99,58 баллов** |  |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | **597** | **596** |  |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **599** | **595** |  |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **85,53 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |  |
| **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). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: | |  |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **7 из 8 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |  |
| - 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 комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **99,5 баллов** |  |
| **600** | **597** |  |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,75 баллов** |  |
| **3** | **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; | **4 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **80 баллов** |  |
| - 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; | **2 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **40 баллов** |  |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |  |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |  |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **19** | **19** |  |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **70 баллов** |  |
| **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). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **600** | **598** | **99,67 баллов** |  |
| **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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **600** | **599** |  |  |
|  |  |
| **99,83 баллов** |  |
|  |
| **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) | **600** | **598** | **99,67 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,73 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** | **599** | **99,83 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 | **600** | **598** | **99,67 баллов** |  |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |  |
| - графиком работы организации |  |
| **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 | **600** | **599** | **99,83 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,8 баллов** |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **90,96 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: | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |  |
| - режим, график работы организации культуры | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| 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:** | | | | | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | | | | | |
| - на официальном сайте 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) | | | | | |  |
| - возможность предоставления образовательных 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 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: | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |  |
| - режим, график работы организации культуры | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| 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»:** | | | | | | |
| Доступностью записи на получение услуги: | | | | | | |
| - на официальном сайте 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) | | | | | |  |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |  |

| **ПРОТОКОЛ №3** | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |  |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-досуговое объединение» | | | | | |  |
| Регион: Нижегородская область | | | | | |  |
| Адрес: Нижегородская область, город Выкса, пл. Октябрьской революции, зд. 1 оф. 317 | | | | | |  |
| Ф.И.О. руководителя: Козина Татьяна Николаевна | | | | | |  |
| Контактный телефон: 8(83177)3-09-18 | | | | | |  |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |  |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.02.2020-12.03.2020 | | | | | |  |
| **№ 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |  |
| **10** | **10** |  |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **80,77 баллов** |  |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **8** |  |
| **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; | **2 из 4 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - электронной почты; | - электронной почты; |  |
| - 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"); |  |
| - 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, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: |  |  |
| **99,58 баллов** |  |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | **596** | **593** |  |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **589** | **587** |  |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **82,06 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |  |
| **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). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: | |  |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **7 из 8 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |  |
| - 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 комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **89,83 баллов** |  |
| **600** | **539** |  |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **94,92 баллов** |  |
| **3** | **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; | **0 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **0 баллов** |  |
| - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |  |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |  |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **90 баллов** |  |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **20** | **18** |  |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **51 баллов** |  |
| **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). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **600** | **597** | **99,5 баллов** |  |
| **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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **600** | **596** |  |  |
|  |  |
| **99,33 баллов** |  |
|  |
| **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) | **600** | **596** | **99,33 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,4 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. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры | **600** | **597** | **99,5 баллов** |  |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |  |
| - графиком работы организации |  |
| **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 | **600** | **598** | **99,67 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,43 баллов** |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **85,36 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 | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| 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:** | | | | | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | | | | | |
| - 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: | | | | | |  |
| - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - 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) | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| **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: | | | | | |  |
| - дата создания | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| 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»:** | | | | | | |
| 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: | | | | | |  |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |  |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |  |

| **ПРОТОКОЛ №4** | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |  |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |  |
|  | | | | | |  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Молодежный центр» | | | | | |  |
| Регион: Нижегородская область | | | | | |  |
| Адрес: Нижегородская область, город Выкса, пл. Октябрьской революции, зд. 1 оф. 315 | | | | | |  |
| Ф.И.О. руководителя: Клочкова Ольга Викторовна | | | | | |  |
| Контактный телефон: 8(83177)6-12-85 | | | | | |  |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |  |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.02.2020-12.03.2020 | | | | | |  |
| **№ 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |  |
| **10** | **10** |  |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **50 баллов** |  |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **0** |  |
| **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: | | **0 баллов** |  |
| - телефона; | - телефона; | **0 из 4 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - электронной почты; | - электронной почты; |  |
| - 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"); |  |
| - 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, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: |  |  |
| **100 баллов** |  |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | **296** | **296** |  |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **211** | **211** |  |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **55 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |  |
| **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). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: | |  |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **7 из 8 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |  |
| - 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 комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **98,66 баллов** |  |
| **298** | **294** |  |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,33 баллов** |  |
| **3** | **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; | **0 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **0 баллов** |  |
| - 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; | **0 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **0 баллов** |  |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |  |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **83,33 баллов** |  |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **18** | **15** |  |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **25 баллов** |  |
| **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). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **298** | **298** | **100 баллов** |  |
| **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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **298** | **298** |  |  |
|  |  |
| **100 баллов** |  |
|  |
| **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) | **298** | **298** | **100 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **100 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 | **298** | **298** | **100 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 | **298** | **297** | **99,66 баллов** |  |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |  |
| - графиком работы организации |  |
| **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 | **298** | **298** | **100 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,93 баллов** |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **75,85 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: | | | | | |  |
| - полное наименование | | | | | |  |
| - сокращенное наименование | | | | | |  |
| - почтовый адрес | | | | | |  |
| - контактные телефоны и адреса электронной почты | | | | | |  |
| - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | | | | | |  |
| - дата создания | | | | | |  |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |  |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры | | | | | |  |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений | | | | | |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |  |
| - режим, график работы организации культуры | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - 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: | | | | | |  |
| - телефона | | | | | |  |
| - электронной почты | | | | | |  |
| - 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:** | | | | | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | | | | | |
| - 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: | | | | | |  |
| - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | | | | | |  |
| - возможность предоставления образовательных 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 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: | | | | | |  |
| - полное наименование | | | | | |  |
| - сокращенное наименование | | | | | |  |
| - почтовый адрес | | | | | |  |
| - контактные телефоны и адреса электронной почты | | | | | |  |
| - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | | | | | |  |
| - дата создания | | | | | |  |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |  |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры | | | | | |  |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений | | | | | |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |  |
| - режим, график работы организации культуры | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |  |
| - 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: | | | | | |  |
| - телефона | | | | | |  |
| - электронной почты | | | | | |  |
| - 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»:** | | | | | | |
| 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: | | | | | |  |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |  |
| - 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 | | | | | |  |
| - 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 организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |  |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |  |

| **ПРОТОКОЛ №5** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса» | | | | | |
| Регион: Нижегородская область | | | | | |
| Адрес: г.Выкса, м-он Центральный, д.20 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Гусева Наталья Анатольевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(83177)3-13-89 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 27.02.2020-12.03.2020 | | | | | |
| **№ 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |
| **10** | **10** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **96,15 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **12** |
| **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: | | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - электронной почты; | - электронной почты; |
| - 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"); |
| - 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, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: |  |
| **99,74 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | **598** | **598** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **584** | **581** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **95,74 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| **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). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **8 из 8 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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 комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **99,67 баллов** |
| **600** | **598** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,83 баллов** |
| **3** | **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; | **3 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **60 баллов** |
| - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **17** | **17** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **72 баллов** |
| **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). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **600** | **599** | **99,83 баллов** |
| **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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **600** | **600** |  |
|  |
| **100 баллов** |
|
| **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) | **600** | **600** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,93 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** | **600** | **100 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 | **600** | **598** | **99,67 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **600** | **599** | **99,83 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,85 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **93,47 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: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 «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) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - сведения об учредителе/учредителях | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 «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 | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |