**ПРОТОКОЛ №3 ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**

**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: МКУ «Слободская городская библиотека им. А. Грина» Регион: Кировская область

Адрес: 613150, Кировская область, Слободской район, город Слободской, Советская улица, 64 Ф.И.О. руководителя: Болтачева Ольга Геннадьевна Контактный телефон: 8(83362)4-10-58

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") Даты проведения работ по сбору первичных данных: 05.11.2020г. - 24.11.2020г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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: | **87,31 баллов** |
| **10** | **9** |
| - 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": |
| - 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 | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение |

45

консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");

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 | **594** | **593** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **595** | **591** |
|  | **Итого по критерию 1 84,02 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: | | **100 баллов** |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **8 из 8 оцениваемых индикаторов** | |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
| - санитарное состояние помещений организации; |  |  |

46

**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

Число получателей

услуг, удовлетворенных

комфортностью

предоставления услуг

организацией

социальной сферы:

Общее количество опрошенных:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг

**2.3.**

**98,33 баллов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **600** | **590** |  |
|  | **Итого по критерию 2** | |  | | **99,17 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: | | **0 баллов** |
| - 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; |
| - 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 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика |  |  |

47

**3.3.**

(тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

(тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов

Число опрошенных

получателей услуг -

инвалидов:

**1**

Число получателей

услуг - инвалидов,

удовлетворенных

доступностью услуг для

инвалидов:

**1**

**100 баллов**

**Итого по критерию 3**

**54 баллов**

**4**

**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»**

Доля 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

Общее количество опрошенных:

**600**

Число получателей

услуг, удовлетворенных

доброжелательностью,

вежливостью

работников организации

культуры:

**594**

**99 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**

**595**

**99,17 баллов**

**4.3.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм

4.3.1. Удовлетворённость

доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм

**600**

**593**

**98,83 баллов**

48

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) |  |  |  |
|  | **Итого по критерию 4 99,03 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** | **595** | **99,17 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** | **594** | **99 баллов** |
| **Итого по критерию 5** | | | | | **99,03 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **87,05 баллов** |

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об**

**организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по  
итогам независимой оценки качества)

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

* свидетельство о государственной регистрации
* решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
* положения о филиалах и представительствах
* адреса сайтов структурных подразделений
* копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
* информация о планируемых мероприятиях

49

* результаты независимой оценки качества оказания услуг
* план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

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 По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по  
итогам независимой оценки качества)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

* свидетельство о государственной регистрации
* решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
* положения о филиалах и представительствах
* адреса сайтов структурных подразделений
* копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
* информация о планируемых мероприятиях
* результаты независимой оценки качества оказания услуг
* план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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)

50