|  |  |
| --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №12** |  |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |  |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |  |
|  |  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение Баппагайинский досуговый центр «Алана» муниципального образования «Баппагайинский наслег» Вилюйского улуса (района) Республики Саха (Якутия) |  |
| Регион: Республика Саха (Якутия) |  |
| Адрес: 678228, Республика Саха (Якутия), Вилюйский улус, с. Илбенге, ул. М.А. Алексеева, д. 26 |  |
| Ф.И.О. руководителя: Харлампьева Вероника Владимировна |  |
| Контактный телефон: 8(41132)3-23-58 |  |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |  |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |  |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | **Результаты расчета показателей** |  |
|  |
| **1** | **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": | **88,46 баллов** |  |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **10** |  |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | **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: |  |  |
| **100 баллов** |  |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры  | **88** | **88** |  |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **77** | **77** |  |
|  | **Итого по критерию 1** | **84,54 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; | **5 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: | **96,74 баллов** |  |
| **92** | **89** |  |
|  | **Итого по критерию 2** | **98,37 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: | **75 баллов** |  |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **8** | **6** |  |
|  | **Итого по критерию 3** | **50,5 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 | **92** | **90** | **97,83 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 | **92** | **90** |  |  |
|  |  |
| **97,83 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) | **92** | **88** | **95,65 баллов** |  |
|  | **Итого по критерию 4** | **97,39 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 | **92** | **88** | **95,65 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 | **92** | **89** | **96,74 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 | **92** | **90** | **97,83 баллов** |  |
|   | **Итого по критерию 5** | **96,96 баллов** |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | **85,55 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 |  |
| - свидетельство о государственной регистрации |  |
| - положения о филиалах и представительствах |  |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений |  |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |  |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги |  |
| - информация о планируемых мероприятиях |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг |  |
| - план по улучшению качества работы организации |  |
|  |  |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |  |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |
|  |  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |  |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |  |
| - навигация внутри организации культуры |  |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений  |  |
| 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) |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации |  |
|  |  |
| **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 |  |
| - свидетельство о государственной регистрации |  |
| - положения о филиалах и представительствах |  |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов |  |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений |  |
| - адреса сайтов структурных подразделений |  |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |  |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги |  |
| - информация о планируемых мероприятиях |  |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг |  |
| - план по улучшению качества работы организации |  |
|  |  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |  |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |  |
|  |  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |  |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |  |
| - навигации внутри организации культуры |  |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) |  |
| Доступностью записи на получение услуги: |
| - на официальном сайте организации |
|  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |  |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |  |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |  |
| - 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 помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |  |