|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №8** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ** |
| **КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Большекирсановский сельский дом культуры» Большекирсановского сельского поселения Матвеево-Курганского района |
| Регион: Ростовская область |
| Адрес: 436989, Ростовская область, Матвеево-Курганский район, х. Большая Кирсановка, ул. Советская, 91 б |
| Ф.И.О. руководителя: Федоренко Марина Викторовна |
| Контактный телефон: 8863 41 3-42-44, 8-900-139-23-70 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|  |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** |
| **№** | **Критерий/Показатель** | **Набранный балл** |
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **82,6** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 86 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 97 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **96,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 93 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **78,2** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 94 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **97,1** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 97 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 95 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 98 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | **90,44 (2)** |

|  |
| --- |
| **ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ** |
| **По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":** |
| 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 организации культуры |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя |
| - положения о филиалах и представительствах |
| - виды предоставляемых услуг организацией культуры |
| - материально-техническое обеспечение предоставления услуг |
| - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг |
| - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК) |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| **По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":** |
| В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности: |
| - сменные кресла-коляски |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры |
| В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия: |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |