|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №100** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: МУК «Сосновский центр информационной, культурно-досуговой деятельности «Исток» | | | | | |
| Регион: Иркутская область | | | | | |
| Адрес: 665473, Иркутская область, Усольский район, село Сосновка, Лесная улица, 1а | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Яхно Екатерина Анатольевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8 (39543) 98485 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | | | **Результаты расчета** | |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | 80,9 балла(-ов) | |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | 88,5 балла(-ов) | |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | 38 балла(-ов) | |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | | | 97 балла(-ов) | |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | 97,5 балла(-ов) | |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | | | | 80,38 балла(-ов) | |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | | | | 78 | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов (Есть, не поменяли в графе Полное наименование учреждения, директор поменян, номер директора не поменян) | | | | | |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (НЕТ, но вкладка услуги есть пустая) | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (НЕТ) | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы (НЕТ) | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении (НЕТ) | | | | | |
| - информация о планируемых мероприятиях (Во вкладке документы, но некоторые планы с декабря по март отсутствуют, нужна отдельная вкладка) | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг (НЕТ) | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации (НЕТ) | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы) (ЕСТЬ вкладка обращения ), раздела "Часто задаваемые вопросы"(НЕТ), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)(НЕТ) | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)(НЕТ) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | |
| Доступность записи на получение услуги: | | | | | |
| - по телефону | | | | | |
| - на официальном сайте организации | | | | | |
| - при личном обращении | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: | | | | | |
| - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации из 6 иных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют: 5 | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | |
| - 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 | | | | | |
| - 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: | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | |
| Доступностью записи на получение услуги: | | | | | |
| - по телефону | | | | | |
| - на официальном сайте организации | | | | | |
| - при личном обращении | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Необходимо обеспечить иными условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |