

Приложение №1
к протоколу Заседания
Общественного совета от 20.11. 2019 г.

Отчет

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере
муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан в 2019 году

В 2019 году в муниципальном районе Калтасинский район согласно действующего законодательства была запланирована независимая оценка качества условий оказания услуг 3 учреждениям культуры, в том числе: МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр, МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека», МБУ «Калтасинский районный историко-краеведческий музей». Все учреждения проверены согласно намеченного плана. Проверки проводились Общественным советом с привлечением специалистов. При проведении проверок использовались материалы самообследования, анализировались сайты учреждений культуры, анкетирование согласно критериям оценки, документация (Уставы, планы, книги приказов, протоколы и т.д.), доступность учреждений культуры для инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями образования предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям. Все критерии оценки качества делятся на пять групп (В соответствии с частями 4 и 5 статьи 95.2 Федерального закона от 5 декабря 2017 года №392-ФЗ):

- 1.Открытость и доступность информации об организации;
- 2.Комфортность условий предоставления услуг;
- 3.Доступность услуг для инвалидов;
- 4.Доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5.Удовлетворенность условиями оказания услуг (доля получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в организации).

**Организация: МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР
Калтасинский район РБ**

Адрес официального сайта организации: <https://www.list-org.com/company/5870193>

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	82,44
Максимально возможное значение	100
Число получателей услуг	16320
Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	230
Доля респондентов	0,01
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	X
K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	86,9

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

Организация: МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район

Адрес официального сайта организации: <http://mcrb-kalt.ru/>

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

Sp - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	72,16
Максимально возможное значение	100
Число получателей услуг	#N/A
Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	194
Доля респондентов	#VALUE!
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	X
K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	91,7
Максимально возможное значение	100
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	X
Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	87
Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)	12
Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)	10
Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	10
Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	9
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	X
Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30 ✓
Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	X
Поткруд - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	89
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	165
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	179
II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность	X
K2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	73,5
Максимально возможное значение	100
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность	X
Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	60
Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20 ✓
Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг	3
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий	X
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	169

Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	87
III. Показатели, характеризующие доступность деятельности для инвалидов	X
K3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	18,3
Максимально возможное значение	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	X
Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0
Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20 ✓
Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	X
Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20 ✓
Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	X
Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	61
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	13
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	8
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	X
K4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	92,2
Максимально возможное значение	100
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)	X
Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	92
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	178
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)	X
Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	91
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	177
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	X
Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	95
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	184
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций	X
K5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	85,1
Максимально возможное значение	100
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)	X
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	168
Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	87

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	X
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	165
Порг.услуг - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	85
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	X
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	164
Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	84

ПЕРВИЧНЫЕ ДАННЫЕ

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона	да
Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты	да
Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	да
Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания)	нет
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации	да
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды	нет
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	да
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации	да
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	нет
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	нет
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок	нет
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	нет
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	нет
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона	30
Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты	30

Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	30
Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания)	0
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации	20
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды	0
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации	20
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок	0
Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	0

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	да
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	да
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	да
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	да
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	да
Режим, график работы организации культуры	да
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	да
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	да
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	нет

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	нет
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	нет
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	да

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДАХ

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	да
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	да
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	да
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	да
Режим, график работы организации культуры	да
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	да
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	да
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	да
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	да

Организация: МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей"

Адрес официального сайта организации: <http://museum-kalt.ru/category/uncategorized/>

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

Sp - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	79,26
Максимально возможное значение	100
Число получателей услуг	6300
Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	207
Доля респондентов	0,03
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	X
K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	92,8
Максимально возможное значение	100
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	X
Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	92
Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)	12
Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)	10
Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	10
Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	10
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	X
Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30 ✓
Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	да
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	да
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	да
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	да
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	да
Режим, график работы организации культуры	да
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	да
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	да
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	да
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	нет
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	нет
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	да

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДАХ

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	да
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	да
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	да
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	да
Режим, график работы организации культуры	да
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	да
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	да
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	да
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	да

Председатель Общественного Совета Ляпустин Ляпустин В.А.

Рекомендации

учреждениям культуры Калтасинского района по итогам НОКУ в 2019 году

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район	72,16
МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей"	79,26
МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ	82,44

1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район;
наличие и понятность навигации внутри организации	-
наличие и доступность питьевой воды	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	-

санитарное состояние помещений организации	-
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район;
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
наличие сменных кресел-колясок	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";

2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
---	--

зрительной информации	
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район;
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";

**3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О
СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ
РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ;
Режим, график работы организации культуры	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ;
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ;

Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ;
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район;
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ; МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МР Калтасинский район; МБУ "Калтасинский районный историко-краеведческий музей";
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	МБУК Межпоселенческий культурно-досуговый Центр МР Калтасинский район РБ;

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
--	--

4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные - телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	631
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	572
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	560
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	549
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	33
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	19
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	591
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	587
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	602
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	551
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	552
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	550

- относительные (расчетные) показатели:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	89,70%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	87,00%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	57,58%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	93,66%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	93,03%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	95,40%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	87,32%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	87,48%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	87,16%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	57,58%
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	87,00%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	95,40%
--	--------

НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 1) довести полученные результаты до получателей услуг;
- 2) обсудить полученные результаты в коллективах;
- 3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию	на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»);
---------------------------------------	--

3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг:	наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность питьевой воды;
3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

Председатель Общественного Совета Ляпустин Ляпустин В.А.