

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ПОЧИНКОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

с. Починки 2023

Содержание

Введение.....	3
1. Цель, объект, предмет, источники и методы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры	5
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры	6
3. Выборка исследования.....	6
4. Предложения и замечания потребителей услуг организации культуры	8
Приложение 1. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»	11
Приложение 2. «Анкета получателей услуг»	13
Приложение 3. «Протокол по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий осуществления деятельности организации культуры »	15

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017);

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг / Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

1. Цель, объект, предмет, источники и методы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры

Основной **целью** сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Объект исследования – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Починковского муниципального округа Нижегородской области.

Предмет исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в 2023 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

- 1) анализ официальных сайтов организации культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организации;
- 2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ей услуг в сфере культуры;
- 3) опрос получателей услуг.

2. Инструментарий опроса потребителей услуг организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организации культуры проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приложение к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н "Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

3. Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры, составила 600 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организации культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организацией культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Починковского муниципального округа Нижегородской области	600	450	18916

* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

Таблица 1.2 Расчёт необходимого количества анкет для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по организации в сфере культуры

N	Количество получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

4. Предложения и замечания потребителей услуг организации культуры

Наименование организации	Ответы
1.1. Центральная библиотека	больше новых книг по психологии
	Мало новых журналов
	Мало новых книг
	Недостаточно новинок книг
	Побольше бы новинок мужских журналов и газет
	побольше интересных мероприятий
	побольше молодежных журналов
	побольше периодики
	Предоставлять посетителям пользовательский компьютер
1.2. Центральная детская библиотека	разнообразие журналов увеличить
	абонемент находится в полуподвальном этаже. Зданию более 100 лет. Библиотека для детей новая нужна в Починках!
	Библиотека отличная, но нужен серьезный ремонт. Хотелось бы чтобы была и новая современная мебель, оборудование, игрушки, книги. Чтобы наши дети были рады и довольны!
	библиотека расположена в старинном здании, красиво конечно, но хотелось бы что бы дети ходили в современное здание,
	было отлично, если б в библиотеке была игровая зона для маленьких детей и родителей
	В детском учреждении необходим тёплый туалет.
	Мало современной детской литературы
	Необходим туалет
	Необходимо больше подростковых книг
	Нет туалета в здании библиотеки. Есть только уличный туалет. Летом нормально, но зимой детям холодно. ! Столы в читальном зале громоздкие ! Хотелось бы трансформеры для детей, чтобы было удобно сидеть. Надеюсь мой голос УСЛЫШАТ!
	Новая мебель, книги
	Новые книги детские, подростковые
	Нужен теплый туалет
	персонал вежливый, добавить нечего
	Побольше новых детских книг, и новой мебели
Приобретение новой мебели, книг	
1.3. Наруксовская сельская библиотека- филиал № 1	свою библиотеку хочется видеть более современной
	фонды библиотек желают быть лучше
	Хорошо, что есть библиотека на селе
1.5. Азрапинская сельская библиотека - филиал № 3	нет туалета, старая мебель
	туалета нет мебель старая
1.7. Байковская сельская библиотека - филиал № 5	библиотеке нужно создать свой сайт
	дополнительный компьютер, побольше периодики и книг
	не хватает книг и периодики недостаточно газет и журналов

Наименование организации	Ответы
	<p>необходим дополнительный компьютер</p> <p>нужен туалет</p> <p>нужна дополнительная оргтехника, например, цветной принтер</p> <p>нужна литература , очень маленькое поступление</p> <p>нужна новая, более современная, мебель</p> <p>нужна современная мебель</p> <p>обновить фонд библиотеки</p>
1.8. Василёвская сельская библиотека - филиал № 6	Побольше поступлений новых книг
1.11. Мадаевская сельская библиотека - филиал № 14	<p>Больше новых книг</p> <p>Можно косметический ремонт сделать</p> <p>можно подписку увеличить</p> <p>обновить книжный фонд</p> <p>побольше газет</p> <p>Побольше новых книг</p> <p>Побольше подписных изданий и новых книг</p>
1.12. Маресевская сельская библиотека - филиал № 15	<p>Нужно больше современных книг</p> <p>улучшить комплектование фонда</p>
1.16. Пузско-Слободская сельская библиотека - филиал № 19	<p>Мало новой отраслевой литературы</p> <p>Мало новых газет и журналов</p> <p>мало новых книг</p> <p>низкий уровень компьютеризации</p> <p>обновить фонд</p> <p>чаще обновлять фонд</p> <p>чаще пополнять библиотечный фонд новыми книгами</p>
1.17. Панкратовская сельская библиотека - филиал № 20	<p>Побольше новой переодики</p> <p>Пополнить фонд библиотеки новой литературой (детективы, романы, литература для детей)</p>
1.18. Пеля-Хованская сельская библиотека - филиал № 21	<p>Отремонтировать лестницу в библиотеку на 2 этаже</p> <p>Пополнить фонд новыми книгами</p> <p>улучшить комплектование фонда новой литературой</p> <p>Хотелось бы побольше новой литературы</p> <p>Хотелось бы побольше новых книг, современных. Т. к у многих авторов уже вышло достаточно большое количество произведений, но в библиотеки они не поступают</p>
1.20. Ризоватовская сельская библиотека - филиал № 23	Больше внимания уделять библиотеке в плане оснащения всеми необходимыми материалами для работы(интернет, принтер цветной, бумагой и средствами на проведение мероприятий).
1.20. Ризоватовская сельская библиотека - филиал № 23	<p>Интернет скоростной неплохо бы</p> <p>Качественный интернет</p> <p>Мероприятия проводятся ко всем датам и праздникам, жалко только плохой интернет, нет принтера цветного для оформления выставок.</p> <p>нужен цветной принтер</p> <p>Нужен хороший интернет, чтобы улучшить прохождение мероприятий , которых в нашей</p>

Наименование организации	Ответы
	библиотеке проводится ко всему праздникам и датам. Нужен цветной принтер для красочного оформления Обеспечение библиотеки новейшим демонстрационным материалом Обеспечение цветным принтером необходимо Очень большая загруженность на 1 работника Прекрасный библиотекарь, всё подскажет и поможет с любым вопросом, жалко плохой интернет, иногда не можем загрузить нужную информацию. Улучшить качество интернет связи Хочется пожелать, в зимнее время чтобы было тепло в библиотеке Чтоб в зимнее время соблюдался нормальный температурный режим в библиотеке, а бывает холодно и библиотекарь сидит в пальто
1.22. Сайтовская сельская библиотека - филиал № 25	Закупить мебель Косметический ремонт Мало поступления периодической печати Небольшой ремонт Новую мебель Новых книг Периодике не хватает Хотелось больше периодики Хотелось бы больше наименований газет и журналов
1.26. Ужовская сельская библиотека - филиал № 30	Возможно, следует поменять компьютеры, которые медленно работают. немного обновить оргтехнику новый компьютер бы не помешал
1.27. Учuevo-Майданская сельская библиотека - филиал № 31	Побольше периодических изданий и художественной литературы современных авторов. улучшить комплектование фонда Чтобы библиотека была, во главе нашей всеми уважаемый Валентиной Ивановной.
1.28. Шагаевская сельская библиотека - филиал № 32	Мало новых журналов Недостаточное поступление новых книг Нужна новая мебель,оборудование,книги,журналы Нужна современная мебель и оборудование, новые книги Нужные новые книги,газеты,журналы

Приложение 1. «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

1. Показатели, характеризующие критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (далее - организации)

№ п/п	Показатели
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем 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, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Показатели, характеризующие критерий 2 «Комфортность условий предоставлений услуг»²

№ п/п	Показатели
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
2.2	<i>Время ожидания предоставления услуги (Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры)</i>
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

3. Показатели, характеризующие критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Показатели
3.1 ¹	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - 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)

4. Показатели, характеризующие критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»²

№ п/п	Показатели
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
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)
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»⁴

№ п/п	Показатели
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)
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

¹ Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Приложение 2. «Анкета получателей услуг»

АНКЕТА Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

**ПРОТОКОЛ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Починковского муниципального округа Нижегородской области

Регион: Нижегородская область

Адрес: 607910, Нижегородская область, Починковский район, с. Починки, пл. Ленина, д. 55

Ф.И.О. руководителя: Рябцова Надежда Михайловна

Контактный телефон: 8(83197) 5-03-34

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"	86,4
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	96
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"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	97,5
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"	95
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	57,6
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	92
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,6
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"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		87,78

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- 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:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- 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)