

## ПРОТОКОЛ №3

### заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры

пгт. Каменка

«29» октября 2019г.

#### **ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

**Члены совета:** Папин С.Н., Ромащенко П.М., Бурляева А. С., Соловьянова А. Н., Яцунов Валерий – всего 5 чел.

#### **Представители администрации Каменского муниципального района:**

1. С.И. Бурляев – заместитель главы администрации района по социальным вопросам – руководитель отдела по культуре;

#### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Каменского муниципального района.

2. Формирование рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры.

#### **СЛУШАЛИ:**

По первому вопросу с информацией выступил председатель Общественного совета С.Н. Папин, который ознакомил членов Общественного совета с отчетом о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Каменского муниципального района в 2019 году (далее по тексту НОКУ), представленным организацией - оператором (Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ») на основании муниципального контракта от 16 августа 2019 года № 249:

Организация и проведение оценочных процедур по НОКУ осуществлялась в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организаций культуры;

- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Каменского района Воронежской области, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями

НОКУ проводилась в период с 16 августа по 16 октября 2019 года проводилась по 5 критериям, определенных приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

НОКУ проведена в отношении трех муниципальных учреждений культуры Каменского муниципального района Воронежской области .

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в учреждениях культуры, отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 4921 респондент.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях 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 организациями культуры.

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов учреждений культуры на территории Каменского района Воронежской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Каменского района Воронежской области:

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Каменский краеведческий музей» Каменского муниципального района Воронежской области (87,12 балла).

На втором месте по значению итогового показателя районное муниципальное казенное учреждение культуры «Каменская межпоселенческая центральная библиотека» Каменского муниципального района Воронежской области (86,9 балла).

На третьем – муниципальное казенное учреждение культуры «Районный Дом культуры» Каменского муниципального района Воронежской области (83,96 балла).

Результаты НОКУ представлены организацией-оператором в виде аналитического отчета с приложением подготовленных материалов.

Отчет включает текстовые комментарии и статистические таблицы, графики, диаграммы и пр. Отчеты оформлены в текстовом редакторе в формате, совместимом с MS Office. Электронный массив данных сформирован в формате, совместимом с программным обеспечением Microsoft Excel.

**Предложили:** Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Каменского муниципального района.

**Решение Общественного совета:** Утвердить прилагаемые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Каменского муниципального района.

**Вопрос поставлен на голосование. Результат голосования:** «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Принято единогласно.

**По второму вопросу слушали Бурляеву А. С.,** которая ознакомила членов Общественного совета с предложениями по улучшению условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Каменского муниципального района.

По результатам НОКУ подготовлены предложения всем муниципальным учреждениям культуры Каменского муниципального района Воронежской области в целях улучшения условий осуществления деятельности:

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

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

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:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- 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
- копия лицензии на осуществление деятельности

- 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:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**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:

- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
- доступностью записи на получение услуги: посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:** в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

**По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в частности:**

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

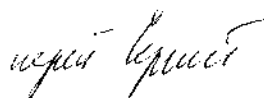
**Предложили:** По результатам НОКУ, Администрации Каменского муниципального района, направить в адреса муниципальных учреждений культуры Каменского муниципального района (МКУК «РДК», РМКУК «КМЦБ», МКУК «ККМ») рекомендации по устранению выявленных замечаний.

**Решение Общественного совета:** По результатам НОКУ, Администрации Каменского муниципального района, направить в адреса муниципальных учреждений культуры Каменского муниципального района (МКУК «РДК», РМКУК «КМЦБ», МКУК «ККМ») рекомендации по устранению выявленных замечаний.

**Вопрос поставлен на голосование. Результат голосования:** «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Принято единогласно.

Председатель Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры

 С.Н. Папин

**АКТ №38**  
**О ПРЕСЪЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Каменский краеведческий музей» Каменского муниципального района Воронежской области  
 Регион: Воронежская область  
 Адрес: Воронежская обл., п.г.т. Каменка, ул. Ленина, д.24  
 Ф.И.О. руководителя: Колесникова Ирина Фёдоровна  
 Контактный телефон: (47357) 5-11-74  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка
					независимой комиссии в баллах
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	70 баллов
			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	

<p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>		<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>		<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	<p><b>0 баллов</b></p>		
<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</p> <p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>- отсутствует</p>	<p><b>0 баллов</b></p>				
<p>1.2.</p>	<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p><b>по 30 баллов за каждый способ</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p>			
	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p><b>100 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p>				



	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p><b>0-100 баллов</b></p>	<p><b>98,3 баллов</b></p>
<p><b>2</b></p>	<p><b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b></p>	<p><b>Итого по критерию 1</b></p>	<p><b>90,4 баллов</b></p>	<p><b>90,4 баллов</b></p>	<p><b>90,4 баллов</b></p>
<p><b>2.1.</b></p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p><b>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> </ul>	<p>отсутствуют комфортные условия</p>	<p><b>0 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p>
			<p>- наличие одного условия</p>	<p><b>10 баллов</b></p>	
			<p>- наличие двух условий</p>	<p><b>20 баллов</b></p>	
			<p>- наличие трех условий</p>	<p><b>40 баллов</b></p>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.							Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	93,2 баллов			
	<b>Итого по критерию 2</b>				<b>97,0 баллов</b>			
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>							
	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов				
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов				20 баллов
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов				

<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	
<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие одного условия</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 баллов</li> <li>20 баллов</li> <li>40 баллов</li> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40 баллов</li> </ul>
<p>3.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40 баллов</li> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40 баллов</li> </ul>

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов 100 баллов
<b>Итого по критерию 3</b>				
<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 97,28 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 98,64 баллов

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	97,96 баллов
<b>5</b> <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	100 баллов	97,28 баллов
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	99,32 баллов
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	99,32 баллов
<b>Итого по критерию 5</b>				<b>98,4 баллов</b>
<b>Итого по всем критериям</b>				<b>87,12 баллов</b>

### **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры**

#### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

- Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационном стенде в помещениях организации, размещенные ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копии плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копии лицензий на осуществление деятельности
- 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 покупателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

#### **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:

- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
- доступностью записи на получение услуги;
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

#### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организации, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

#### **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:**

в частности:

- Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

#### **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

в частности:

- Довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- Довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- Довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

**АКТ №21**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Районное муниципальное казенное учреждение культуры «Каменская межпоселенческая центральная библиотека»  
 Каменского муниципального района Воронежской области

Регион: Воронежская область

Адрес: Воронежская обл., п.г.т. Каменка, ул. Советская, д. 40

Ф.И.О. руководителя: Вакулина Рима Ивановна

Контактный телефон: 8(47357) 5-13-74

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка
					независимой комиссии
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	69,04 баллов
			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	



<p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	<p><b>0 баллов</b></p>	
<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</li> </ul>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информационных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</li> <li>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</li> <li>- иного электронного сервиса</li> </ul>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p><b>100 баллов</b></p>	
<p>1.2.</p>	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</li> </ul>	<p>- отсутствуют</p>	<p><b>0 баллов</b></p>	
<p>1.2.</p>	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</li> </ul>	<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p><b>по 30 баллов за каждый способ</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p>
<p>1.2.</p>	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</li> </ul>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p><b>100 баллов</b></p>	

1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
2	Итого по критерию 1				90,4 баллов
2	<p><b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b></p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> </ul>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- наличие одного условия</p> <p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p>	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковоч.);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> <li>- шесть и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>		Показатель не оценивается для организаций культуры.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.						
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	98,08 баллов		
	<b>Итого по критерию 2</b>				<b>99,00 баллов</b>		
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов			
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов		0 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов			

<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	
<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие одного условия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 баллов</li> <li>20 баллов</li> <li>40 баллов</li> </ul>	40 баллов
<p>3.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 баллов</li> </ul>	

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
<b>Итого по критерию 3</b>				
<b>4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
4	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).	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0-100 баллов	100 баллов

	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p><b>5</b></p>	<p><b>Итого по критерию 4</b></p>	<p><b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b></p>		<p><b>100 баллов</b></p>
<p>5.1.</p>	<p>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).</p>	<p>5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>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, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>
<p>5.2.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>96,15 баллов</p>
<p>5.3.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>99,04 баллов</p>
<p><b>Итого по критерию 5</b></p>				<p><b>99,1 баллов</b></p>
<p><b>Итого по всем критериям</b></p>				<p><b>86,9 баллов</b></p>

### Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

#### По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

- Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационный стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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:

- адрес сайта
- решения Учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копии плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копии лицензий на осуществление деятельности
- 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:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

**в частности:**

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых уровнем графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%



**АКТ №1**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры «Районный Дом культуры» Каменского муниципального района  
 Воронежской области  
 Регион: Воронежская область  
 Адрес: 396510 Воронежская обл., п.г.т. Каменка ул. Советская 40  
 Ф.И.О. руководителя: Цапкин Николай Николаевич  
 Контактный телефон: 8(47357) 5-19-83  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах	
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>						
1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		
1.1.	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и	- информация соответствует требованиям к ней (доли количества размещенных материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов		64,42 баллов
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		

		порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- отсутствуют	0 баллов	
1.2.	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	100 баллов
		- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг; переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
2	Итого по критерию 1	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	89,5 баллов		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют комфортные условия</li> <li>- наличие одного условия</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p>	100 баллов

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</li> <li>- Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> <li>- шесть и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>		Показатель не оценивается для организаций культуры.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.						
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	87,16 баллов		
	<b>Итого по критерию 2</b>				<b>93,5 баллов</b>		
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов		0 баллов	
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов			
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	60 баллов	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	80 баллов	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие одного условия</li> </ul>	0 баллов	
3.2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	40 баллов	20 баллов
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	100 баллов	

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
<b>Итого по критерию 3</b>					
<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>					
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	97,25 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p><b>Итого по критерию 4</b></p>				
<p><b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b></p>				
<p>5. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организации родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>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, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p><b>Итого по критерию 5</b></p>				
<p><b>Итого по всем критериям</b></p>				
				<p><b>100 баллов</b></p>
<p><b>83,96 баллов</b></p>				

## Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

### 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 организацией культуры в сети "Интернет", в частности:

- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копии плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копии лицензий на осуществление деятельности
- 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:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия



**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги»:**  
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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

**По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:**

**в частности:**

- Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%