

АКТ № 2

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры города Нягани «Библиотечно-информационная система»

Юридический адрес: 628181, Тюменская обл., Ханты-Мансийский авт. округ, г Нягань, Микрорайон 2, д 50а

Фактический адрес: 628181, Тюменская обл., Ханты-Мансийский авт. округ, г Нягань, Микрорайон 2, д 50а

Ф.И.О. руководителя: Ларина Марина Анатальевна

Контактный телефон: +7 (34672) 6-39-85

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	30 баллов	
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации культуры	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона;	Анализ официального сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействи	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю	30 баллов	
			- электронной почты;				
			- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг				

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			<p>(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>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	«е организации с гражданами»			
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 % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о</p>	<p>Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг</p> <p>Выявление мнения получателей услуг о качестве</p>	<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)</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на</p>	40 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	условий оказания услуг	размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - доступность записи на получение услуги (по телефону, с 	<p>Натурные наблюдения</p> <p>Эксперимент «Взаимодействие организации с</p>	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов	50 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	гражданами»			
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов	
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	24 балла	Отсутствует следующее оборудование помещений организации и прилегающей территории: сменные кресла-коляски.

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	- 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 (тифлосурдопереводчик а); - наличие	Анализ	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	16 баллов	Отсутствуют следующие условия доступности: 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;

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	официального сайта организации культуры			- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30 баллов	
	Итого по критерию 3	100%				70 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						
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).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействи е организации с гражданами»	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)	39 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).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	40 баллов	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	Выявление мнения получателей услуг о качестве оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа	20 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%				99 баллов	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
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)	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	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)	30 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов	
Итого по критерию 5		100%				100 баллов	
ИТОГО по всем критериям						93,8 балла	

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: можно сделать вывод, что, во-первых, информация о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует перечню информации и требованиям к ней не в полном объеме, во-вторых, в организации обеспечены способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг дистанционно через официальный сайт, в-третьих, выявлен высокий уровень удовлетворенности получателями услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте организации.

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: в организации обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, что подтверждается проведенным осмотром территории организации и мнением получателей услуг.

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: уровень доступности услуг для инвалидов соответствует не в полном объеме требованиям как к оборудованию территории, так и прилегающей к организации и обеспечении доступности получение услуг в самой организации, что свидетельствует о необходимости работы в данном направлении.

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: доброжелательность и вежливость работников оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении.

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: опрос получателей услуг показал высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении.

Предложения по улучшению деятельности организации:

поддерживать в актуальном состоянии и регулярно обновлять информацию на стендах и официальном сайте организации, периодически осуществляя внутренний контроль достоверности размещаемой информации и ее соответствия нормативным требованиям;

добавить информацию на стендах внутри организации, а именно о: дате создания организации культуры; учредителе (учредителях); наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований; численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; правилах внутреннего трудового распорядка; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Добавить информацию на официальном сайте о: численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; правилах внутреннего трудового распорядка; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

обеспечить необходимым оборудованием территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, а именно: сменными креслами-колясками.

обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно: 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); рассмотреть варианты ответа на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации», проанализировать данные предложения и включить в план мероприятий по совершенствованию условий оказания услуг в организации.

Директор ООО "МИП «ИНТЕХ»"
выполнявшей функции Оператора)

(Жиделёв А.В.)

М.П.

«28» июля 2022г.