Результаты и недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Маревского муниципального округа в 2021 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Филиалы | Критерий 1  «Открытость и доступность информации об организации » | | | | | Критерий 2  «Комфортность условий предоставления услуг» | | Критерий 3  «Доступность услуг для инвалидов» | | | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | |
| 1.1.1.  Информация на сайте | 1.1.2. Информация на стенде | 1.2.1  Каналы обратной связи | 1.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 1.3.2.  Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | 2. 1.1.  Комфортность предоставления услуг | 2.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1.1. Наличие условий доступности для инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | 3.2.1.  Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4.1.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг | 4.2.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказания услуги | 4.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 5.1.1.  Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.2.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком работы) | 5.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |
| 1 | МУК «Централизованная библиотечная система» | | + | + | Отсутствие обратной связи посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 94,49 %  (в 2018 году 100%) | 93,20 %  (в 2018 году 100%) | + | 93,33 %  (в 2018 году 100%) | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 62,79 %  (в 2018 году 74,19 %) | 92,50 %  (в 2018 году 100%) | 94,16 %  (в 2018 году 100%) | 94,11 %  (в 2018 году 100%) | 95,00%  (в 2018 году 98,66%) | 94,16%  (в 2018 году 100%) | 95,00%  (в 2018 году 100%) |
|  |  | Районная библиотека |  | + |  |  |  | + |  | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Детское отделение |  |  |  |  |  | + |  | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Велильский филиал |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Горный филиал |  | + |  |  |  | Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Липьевский филиал |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожилания)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Луговской филиал |  | Отсутствие информации о:  - полном и сокращенном наименовании организации культуры, почтовом адресе, контактных телефонах и адресе электронной почты;  - месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);  - дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;  - структуре и органах управления организации культуры; ФИО и должностях руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактных телефонах, адресах сайтов структурных подразделений (при наличии), адресах электронной почты  - режиме, графике работы организации культуры  - видах предоставляемых услуг организацией культуры;  - перечне оказываемых платных услуг (при наличии); ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг;  - информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;  - результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие понятной навигации внутри организации  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (отсутствие возможности сопровождения работниками организации)  Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Мамоновщинский филиал |  | Отсутствие информации о:  - полном и сокращенном наименовании организации культуры, почтовом адресе, контактных телефонах и адресе электронной почты;  - месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);  - дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;  - структуре и органах управления организации культуры; ФИО и должностях руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактных телефонах, адресах сайтов структурных подразделений (при наличии), адресах электронной почты  - режиме, графике работы организации культуры  - видах предоставляемых услуг организацией культуры;  - перечне оказываемых платных услуг (при наличии); ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг;  - информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;  - результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие понятной навигации внутри организации  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (отсутствие возможности сопровождения работниками организации)  Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Любенской филиал |  | Отсутствие информации о:  - полном и сокращенном наименовании организации культуры, почтовом адресе, контактных телефонах и адресе электронной почты;  - месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);  - дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;  - структуре и органах управления организации культуры; ФИО и должностях руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактных телефонах, адресах сайтов структурных подразделений (при наличии), адресах электронной почты  - режиме, графике работы организации культуры  - видах предоставляемых услуг организацией культуры;  - перечне оказываемых платных услуг (при наличии); ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг;  - информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;  - результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие понятной навигации внутри организации  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (отсутствие возможности сопровождения работниками организации)  Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Моисеевский филиал |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Молвотицкий филиал |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Новодеревенский филиал |  | Отсутствие информации о:  - полном и сокращенном наименовании организации культуры, почтовом адресе, контактных телефонах и адресе электронной почты;  - месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);  - дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;  - структуре и органах управления организации культуры; ФИО и должностях руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактных телефонах, адресах сайтов структурных подразделений (при наличии), адресах электронной почты  - режиме, графике работы организации культуры  - видах предоставляемых услуг организацией культуры;  - перечне оказываемых платных услуг (при наличии); ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг;  - информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;  - результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие понятной навигации внутри организации  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (отсутствие возможности сопровождения работниками организации)  Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Новорусский филиал |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | недостатки отсутствуют, все условия критерия выполнены |
|  | информация по сайту учреждения учитывается по всей организации в целом (пункты 1.1.1, 1.2.1)  доля удовлетворенных получателей услуг учитывается по всей организации в целом (пункты 1.3.1., 1.3.2., 2.3.1., 3.3.1., 4.1.1., 4.2.1., 4.3.1., 5.1.1., 5.2.1., 5.3.1.) |
| хх,хх% | рост или достижение доли получателей, удовлетворенных услугами, предыдущей НОК |
| хх,хх% | снижение доли получателей, удовлетворенных услугами, |