|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | --- | | **Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры** | | | |
|  | **Исполнитель: Организация-оператор по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг - Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем", ИНН - 0262026670** |  |  |
|  | **Период оказания услуги - 2022 год** | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Генеральный директор**  **ООО «Лаборатория-С»** |  |  |  | |  | | --- | | **Д.Ф. Барсукова** | |  |

***ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ***

*Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества*

*Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг*

*К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*

*Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)*

*Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации*

*Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*

*Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг*

*Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы*

*Поткруд - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы*

*Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации*

*К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»\**

*Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*

*Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг*

*Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг*

*Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»*

*Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

*Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов*

*Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов*

*Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов*

*Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»*

*Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию*

*Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги*

*Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию*

*Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги*

*Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

*Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*

*Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)*

*Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Порг.услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

*Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

**Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями**

|  |
| --- |
| Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: учреждения культуры |

* Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.
* Период проведения - 2022 год.
* По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан Sn - итоговый показатель оценки качества организации.
* Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.
* В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы “отлично”, “хорошо”, “удовлетворительно”, “ниже среднего”, “неудовлетворительно” - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Всего организаций, участвовавших в процедуре** | | | **2** |
| № | Условная группа | Баллы | Количество организаций |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | 2 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | 0 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | 0 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | 0 |

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Условная группа | Баллы |  | Показатели оценки | | | | | |
| Единица измерения | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность | Итоговый показатель оценки качества |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | *количество организаций* | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | *количество организаций* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Среднее значение | | | *баллы* | 91,00 | 88,75 | 84,85 | 85,70 | 89,45 | 87,95 |
| Максимальное значение | | | *баллы* | 92,80 | 90,00 | 88,00 | 90,40 | 94,40 | 88,64 |
| Минимальное значение | | | *баллы* | 89,20 | 87,50 | 81,70 | 81,00 | 84,50 | 87,26 |
| Интервал между максимальным и минимальным значением | | | *баллы* | 3,60 | 2,50 | 6,30 | 9,40 | 9,90 | 1,38 |

**Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | **Итоговый показатель** | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность |
| МАУК "Межпоселенческая Клубная Система" | 87,26 | 92,8 | 90,0 | 88,0 | 81,0 | 84,5 |
| МАУК "МЦБ" МР Туймазинский район РБ | 88,64 | 89,2 | 87,5 | 81,7 | 90,4 | 94,4 |

**ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ обеспечения условий “комфортности”, в которых осуществляется деятельность, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| наличие зоны отдыха (ожидания) | условия обеспечены в полном объеме |
| наличие и понятность навигации внутри организации | условия обеспечены в полном объеме |
| наличие и доступность питьевой воды | условия обеспечены в полном объеме |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | условия обеспечены в полном объеме |
| санитарное состояние помещений организации | условия обеспечены в полном объеме |

**2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ: Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | условия обеспечены в полном объеме |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | требуется обеспечить условия: МАУК "Межпоселенческая Клубная Система"; МАУК "МЦБ" МР Туймазинский район РБ; |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | условия обеспечены в полном объеме |
| наличие сменных кресел-колясок | требуется обеспечить условия: МАУК "Межпоселенческая Клубная Система"; МАУК "МЦБ" МР Туймазинский район РБ; |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | условия обеспечены в полном объеме |

Анализ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | условия обеспечены в полном объеме |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | условия обеспечены в полном объеме |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | требуется обеспечить условия: МАУК "Межпоселенческая Клубная Система"; МАУК "МЦБ" МР Туймазинский район РБ; |
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | условия обеспечены в полном объеме |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | условия обеспечены в полном объеме |
| возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | условия обеспечены в полном объеме |

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

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

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

Анализ размещенной на сайте (сайтах) информации на соответствие требованиям нормативно-правовой базы:

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

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

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

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Перечень обязательной к размещению на стенде информации:

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

На стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

**5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Абсолютные показатели анкетирования:

|  |  |
| --- | --- |
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 901 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 682 |
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 670 |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 683 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 24 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 29 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 845 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 846 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 604 |
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 829 |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 807 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 842 |

Относительные (расчетные) показатели:

|  |  |
| --- | --- |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы | 75,03% |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 75,80% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 82,76% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 93,78% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 93,90% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 67,04% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 92,01% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 89,57% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 93,45% |

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ РАССМОТРЕТЬ НА ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО ВХОДЯТ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:**

**1) ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

|  |
| --- |
| Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 2. Среднее значение - 87,95. Максимальное значение (в баллах) - 88,64. Минимальное значение - 87,26. |

**2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**Рейтинг организаций по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в рейтинге | Организация | S |
| 1 | МАУК "МЦБ" МР Туймазинский район РБ | 88,64 |
| 2 | МАУК "Межпоселенческая Клубная Система" | 87,26 |

**3) ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

|  |
| --- |
| Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 2. Среднее значение - 87,95. Максимальное значение (в баллах) - 88,64. Минимальное значение - 87,26. |

**4) ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ**

|  |
| --- |
| К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |

**5) ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА**

1. Довести полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренных для этой цели сайтах. Обсудить полученные результаты в трудовых коллективах.

2. Организациям в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

**3. Также рекомендуется обратить внимание и принять меры в отношении следующих показателей независимой оценки качества условий оказания услуг:**

|  |
| --- |
| **Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;**  **Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок;**  **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** |

|  |
| --- |
| **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МАУК "Межпоселенческая Клубная Система"** |

|  |
| --- |
| ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 87,26; Численность получателей услуг - 816033; Чобщ - 189; Доля респондентов - 0; К1 - 92,8; Пинф - 100; Инорм - 13; Инорм - 12; Истенд - 12; Исайт - 13; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 82; Устенд - 157; - 154; К2 - 90; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20; Скомф - 5; Укомф - 151; Пкомфуд - 80; К3 - 88; Поргдост - 60; Торгдост - 20; Соргдост - 3; Пуслугдост - 100; Туслугдост - 20; Суслугдост - 5; Пдостуд - 100; Чинв - 5; Удост - 5; К4 - 81; Пперв.конт уд - 83; Уперв.конт - 157; Показ.услугуд - 84; Уоказ.услуг - 159; Пвежл.дистуд - 71; Увежл.дист - 134; К5 - 84,5; Преком - 84; Уреком - 159; Уорг.усл - 159; Порг.услуд - 84; Ууд - 160; Пуд - 85; Ууд - 160; Пуд - 85. Сокращения и пояснения приведены на странице 2. |

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

|  |
| --- |
| АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты - да; 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) - да; 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - да; 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) - да; 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты - да; 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры - да; 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* - да; 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - да; 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) - да; 11. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) - да; 12. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события - дада.  АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены. |

|  |
| --- |
| РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); ПРИМЕЧАНИЕ: Информация в данном разделе носит рекомендательный характер. Рекомендации вносятся и утверждаются Общественным советом. |

|  |
| --- |
| **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МАУК "МЦБ" МР Туймазинский район РБ** |

|  |
| --- |
| ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 88,64; Численность получателей услуг - 699975; Чобщ - 712; Доля респондентов - 0; К1 - 89,2; Пинф - 100; Инорм - 13; Инорм - 12; Истенд - 12; Исайт - 13; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 73; Устенд - 525; - 516; К2 - 87,5; Пкомф.усл - 100; Ткомф - 20; Скомф - 5; Укомф - 532; Пкомфуд - 75; К3 - 81,7; Поргдост - 60; Торгдост - 20; Соргдост - 3; Пуслугдост - 100; Туслугдост - 20; Суслугдост - 5; Пдостуд - 79; Чинв - 24; Удост - 19; К4 - 90,4; Пперв.конт уд - 97; Уперв.конт - 688; Показ.услугуд - 96; Уоказ.услуг - 687; Пвежл.дистуд - 66; Увежл.дист - 470; К5 - 94,4; Преком - 94; Уреком - 670; Уорг.усл - 648; Порг.услуд - 91; Ууд - 682; Пуд - 96; Ууд - 682; Пуд - 96. Сокращения и пояснения приведены на странице 2. |

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

|  |
| --- |
| АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты - да; 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) - да; 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - да; 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) - да; 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты - да; 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры - да; 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* - да; 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - да; 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) - да; 11. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) - да; 12. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события - дада.  АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены. |

|  |
| --- |
| РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); ПРИМЕЧАНИЕ: Информация в данном разделе носит рекомендательный характер. Рекомендации вносятся и утверждаются Общественным советом. |