

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, образования при администрации Ирбейского района

02.11.2020

№ 5

с. Ирбейское

Присутствовали:

члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, образования при администрации Ирбейского района: Клебанова Н.Ф., Клименкова Н. В., Генингер В. А., Засуха О. Н., Беликова Т. А.

Приглашенные:

Максимова Т.В., руководитель муниципального казенного учреждения «Управление культуры и молодежной политики администрации Ирбейского района».

Повестка заседания:

1. Подведение итогов проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района.

1.1. Об отчете оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района в 2020 году.

Докладчик: **Максимова Т.В.**, руководитель муниципального казенного учреждения «Управление культуры и молодежной политики администрации Ирбейского района».

1.2. Формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственных администрации Ирбейского района в 2020 году.

Докладчик: Клименкова Н. В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственных администрации Ирбейского района.

1.3. Формирование предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района

Докладчик: Клименкова Н. В., председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственных администрации Ирбейского района.

2. Разное.

1.1. СЛУШАЛИ:

Максимова Т.В. - представила результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении 2 организаций культуры, подведомственной администрации Ирбейского района - МБУК "Централизованная библиотечная система" Ирбейского района" включая 33 филиала и МБУК «Ирбейский районный музей». Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры осуществлен оператором - общество с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер», Контракт №257 от 01.10.2020 г (цена контракта - 20 тыс. руб.).

Опрос проводился в электронном виде посредством само заполнения анкеты в сети Интернет. В опросе могли принять участие получатели услуг не только головных организаций, но и их филиалов.

Для организации была создана уникальная ссылка для прохождения опроса.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо было перейти по ссылке:

<https://forms.gle/rvsPV7aAeyTkiF9k7>

В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев "Открытость и доступность информации об организации культуры" и "Доступность услуг для инвалидов".

Оператор сформулировал основные недостатки и положительные моменты, выявленные по итогам оценки организаций культуры.

1.2. СЛУШАЛИ:

Клименкова Н. В., - все учреждения набрали необходимое количество анкет с перевыполнением плана. Оператором проведена серьезная работа по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, сделаны выводы и подготовлены предложения по улучшению деятельности учреждений. Результаты будут направлены во все учреждения. По итогам оценки выявлено, что «провисает» критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Предложила принять к сведению представленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания и услуг организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района, принять за основу при формировании итоговых результатов указанной оценки.

Голосовали - единогласно.

ВЫСТУПИЛИ:

Максимова Т.В. - Общественным советом посещать учреждения культуры, сравнивать и делать контрольный срез (комфортность, информационные стенды, доброжелательность, вежливость персонала).

Клименкова Н. В., Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Необходимо представить на сайте организации всю перечисленную информацию в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 591.3.

СЛУШАЛИ:

Клименкова Н. В., - сообщила о необходимости принятия предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района в 2020 году по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. За основу взять предложения оператора.

Предложения подготовлены членами общественного совета на основе пожеланий посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования, а также анализа официальных сайтов учреждений.

Голосовали - единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района в 2020 году (Приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района, прошедших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2020 (Приложение № 2).

Председатель
В.,
Секретарь
Члены совета:

Клебанова Н.Ф., Беликова Т. А.

Клименкова Н.
О. Н.Засуха

Приложение № 1 к протоколу заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры, подведомственных администрации Ирбейского района от 02.11.2020 №5

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственных администрации Ирбейского района в 2020 году

В Ирбейском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

Наименование организации	Наименование в таблицах
МБУК «Ирбейский районный музей»	Ирбейский районный музей
Центральная библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система"	Централизованная библиотечная система

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети

"Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы¹, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Интегральный показатель
Централизованная библиотечная система	5,3

В организации культуры Централизованная библиотечная система интегральный показатель оценки средний, информация на сайте представлена не в полном объеме (5,3 балла).

У организации культуры Ирбейский районный музей сайт отсутствует, оценка данного показателя невозможна.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 "Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению" данного отчета.

В группе показателей 3.2. "Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими", входящей в критерий "Доступность услуг для инвалидов" Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599, есть показатель "Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению". Данный показатель обеспечен у организации.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев "Комфортности условий предоставления услуг"

¹ Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУК «Ирбейский районный музей»	110	40%
Центральная библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система"	119	40%

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 13 октября по 23 октября 2020 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/rvsPV7aAeyTkiF9k7>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Ирбейский районный музей	73	100
Централизованная библиотечная система	82	95

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организации Ирбейский районный музей, абсолютно все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (100%). Основная масса респондентов организации культуры Централизованная библиотечная система удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (95%).

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Ирбейский районный музей	64	86
Централизованная библиотечная система	52	100

Из числа респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации Централизованная библиотечная система, абсолютно все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (100%). Основная масса респондентов организации Ирбейский районный музей, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (86%).

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Ирбейский районный музей	73
Централизованная библиотечная система	78

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Ирбейский районный музей, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 73%. Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Централизованная библиотечная система, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 78%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия "Комфортность условий предоставления услуг" (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов,

Показатели	Удовлетворены
Ирбейский районный музей	100
Централизованная библиотечная система	100

В организациях культуры абсолютно все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности (100%).

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Ирбейский районный музей	1	0	1	0	0	2
Централизованная библиотечная система	0	0	0	0	0	0

В организации культуры Ирбейский районный музей отсутствуют 3 из 5 условий доступности для инвалидов. У организации культуры Централизованная библиотечная система не выполнены условия доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 7.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Ирбейский районный музей	0	0	0	0	0	0
Централизованная библиотечная система	0	0	0	0	0	0

У организаций культуры отсутствуют условия доступности для инвалидов.

Все условия доступности, которые отсутствуют в организациях, будут подробно представлены по пунктам в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению” данного отчета.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственно го оказания услуги
Ирбейский районный музей	91	100
Централизованная библиотечная система	98	99

Как мы видим из Таблицы 8, абсолютно все респонденты организации Ирбейский районный музей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (91%). Почти все респонденты организации культуры Централизованная библиотечная система удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (98%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Ирбейский районный музей	73	100
Централизованная библиотечная система	61	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Ирбейский районный музей, Централизованная библиотечная система из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Ирбейский районный музей	91	82	91
Централизованная библиотечная система	98	96	97

У организации культуры Ирбейский районный музей, основная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 91%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 82% и условиями оказания услуг 91%. В организации культуры Централизованная библиотечная система, почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 98%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 96% и условиями оказания услуг 97%.

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Наименование организации	Количество потребителей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУК «Ирбейский районный музей»	275	110	40%
Центральная библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система"	298	119	40%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей	10	10
Централизованная библиотечная система	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	

Ирбейский районный музей ²	0	10
Централизованная библиотечная система	5,31	10

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия		0
Централизованная библиотечная система	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		80	80
Централизованная библиотечная система		93	98
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		6	7
Централизованная библиотечная система		62	62

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		90	110
Централизованная библиотечная система		95	119

² В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Централизованная библиотечная система	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		0
Централизованная библиотечная система	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		0

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		1	1
Централизованная библиотечная система		6	6

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		100	110
Централизованная библиотечная система		117	119

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		110	110
Централизованная библиотечная система		118	119

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		80	80
Централизованная библиотечная система		73	73

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.		Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей		100	110
Централизованная библиотечная система		117	119

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.		Выполнение индикатора	
--	--	-----------------------	--

Ирбейский районный музей	90	110
Централизованная библиотечная система	114	119

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Ирбейский районный музей	100	110
Централизованная библиотечная система	116	119

Председатель
Секретарь
Члены совета:

Беликова Т. А., Клебанова Н.Ф.,

Клименкова Н. В.,
О. Н.Засуха

Приложение № 2 к протоколу
заседания общественного совета по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организаций культуры,
подведомственных администрации
Ирбейского района от 02.11.2020 №5

**Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на
официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры
и предложения по их устранению**

У организации МБУК «Ирбейский районный музей» сайт на момент оценки не работает, оценка невозможна. На официальном сайте организации культуры Центральная библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система" в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

Выявленные недостатки
<p>Центральная библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система"</p> <ul style="list-style-type: none">- Сведения об учредителе (учредителях)- Функционирование абонентского номера телефона- Функционирование электронной почты- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения- Копия устава- Свидетельство о государственной регистрации- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры- Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности- План по улучшению качества работы организации

Необходимо представить на сайте организации всю перечисленную информацию в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

Выявленные недостатки
<p>МБУК «Ирбейский районный музей»</p> <ul style="list-style-type: none">- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- 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)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
<p>Центральная библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система"</p> <ul style="list-style-type: none">- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- 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)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Председатель
Секретарь
Члены совета:

Клименкова Н. В.,
О. Н.Засуха

Клебанова Н.Ф., Беликова Т. А.

