**ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ЗА 2019г.**

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества |
| МКУК «Семеновский сельский Дом культуры» | 73,04 |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры» | 75,76 |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры» | 77,68 |
| МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры» | 78,14 |
| МКУК «Правохавский сельский Дом культуры» | 80,22 |
| КМУК «Верхнехавская центральная библиотека» | 89,58 |

1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

|  |  |
| --- | --- |
| наличие зоны отдыха (ожидания) | Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; |
| наличие и понятность навигации внутри организации | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| наличие и доступность питьевой воды | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| санитарное состояние помещений организации | - |

2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования 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.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

|  |  |
| --- | --- |
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| наличие сменных кресел-колясок | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; КМУК «Верхнехавская центральная библиотека»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

|  |  |
| --- | --- |
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; КМУК «Верхнехавская центральная библиотека»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; КМУК «Верхнехавская центральная библиотека»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; КМУК «Верхнехавская центральная библиотека»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; |
| возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | - |

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

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).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы 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

- 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))

- 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)\*

- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

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

- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| 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 по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| 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 по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Режим, график работы организации культуры | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| 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)\* | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; КМУК «Верхнехавская центральная библиотека»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | МКУК «Большеприваловский сельский Дом культуры»; КМУК «Верхнехавская центральная библиотека»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнебайгорский сельский Дом культуры»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Шукавский сельский Дом культуры»; МКУК «Правохавский сельский Дом культуры»; МКУК «Семеновский сельский Дом культуры»; |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

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.

При этом необходимо обеспечить размещение:

|  |  |
| --- | --- |
| Информации 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») | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

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

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:

- 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)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

1) довести полученные результаты до получателей услуг;

2) обсудить полученные результаты в коллективах;

3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 разместить необходимую информацию | на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию 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»); |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг: | наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: | оборудование входных групп пандусами (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; |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; |

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.