

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

| | Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества |
|---|---|
| МАУК «Володарское социально-культурное объединение» | 71,02 |
| МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека» | 72,12 |
| МАУК «Творческое объединение «Диалог» | 72,42 |
| МАУК «Володарский районный музейный центр» | 73,08 |
| МАУ ДО «Володарская детская школа искусств» | 76,98 |

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) | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; |
| наличие и понятность навигации внутри организации | МАУК «Володарский районный музейный центр»; |
| наличие и доступность питьевой воды | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | - |
| 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) | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |

| | |
|--|--|
| инвалидов | |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| наличие сменных кресел-колясок | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |

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 | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |

| | |
|---|--|
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |
| возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; МАУ ДО «Володарская детская школа искусств»; |

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:

| | |
|---|---|
| <p>Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты</p> | <p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p> |
| <p>Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)</p> | <p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p> |

| | |
|---|--|
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | МАУК «Творческоеобъединение «Диалог»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; |
| 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 | МАУК «Творческоеобъединение «Диалог»; |
| Режим, график работы организации культуры | МАУК «Творческоеобъединение «Диалог»; |
| 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)* | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | МАУК «Творческоеобъединение «Диалог»; МАУК «Володарское социально-культурное объединение»; МАУК «Володарский районный музейный центр»; МБУК «Володарская межпоселенческая библиотека»; |

| | |
|---|--|
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | МАУК «Творческое объединение «Диалог»; |
| 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 | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
|--|--|

сайта «Часто задаваемые вопросы»)

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.

5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

| | |
|--|------|
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 1677 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 1469 |

| | |
|--|------|
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 1520 |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 1531 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 38 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 13 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 1592 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 1570 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 1590 |
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 1545 |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 1485 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 445 |

- 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 | 89,12% |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 91,29% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 34,21% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 94,93% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 93,62% |

| | |
|--|--------|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 94,81% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 92,13% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 88,55% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 26,54% |

Минимальные значения получены по показателям:

| | |
|---|--------|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 26,54% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 34,21% |

Максимальные значения получены по показателям:

| | |
|--|--------|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 94,93% |
| | |

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; |
| 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.