

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
Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	70,5
Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	83,36
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан	93,38

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 автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие и понятность навигации внутри организации	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие и доступность питьевой воды	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
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)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие выделенных стоянок для автотранспортны	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

х средств инвалидов	
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

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	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан; Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;

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	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
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))	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
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)*	Муниципальное автономное учреждение «Стерлитамакский городской дворец культуры» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное автономное учреждение культуры «Стерлитамакский историко – краеведческий музей» городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
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	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
---	--

оказываемым услугам, раздел официального 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	1800
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1689

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	1716
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1690
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	14
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	10
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1736
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	1734
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1761
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	1687
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	1730
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	1678

- 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	94,58%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93,89%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	71,43%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	96,44%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	96,33%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,83%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	93,72%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	96,11%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93,22%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	71,43%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93,22%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,83%

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.