|  |
| --- |
| Наименование организации: **Муниципальное автономное учреждение культуры «Нижний парк» г. Липецка** |
| Регион: Липецкая область |
| Адрес: 398020, г. Липецк, ул. Ленина, д. 31а |
| Ф.И.О. руководителя: Дмитрий Александрович Аксенов |
| Контактный телефон: 8 (4742) 566001, 8 (4742) 566002 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ» (ООО ИЦ «НОВИ») |
|  |
| **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ** |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 47,3 балла(-ов) |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 98,5 балла(-ов) |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 63,1 балла(-ов) |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 97,8 балла(-ов) |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 98,1 балла(-ов) |
| ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ | 80,96 балла(-ов) |
| РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ) | 20 |

|  |
| --- |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - о местонахождении организации культуры и ее филиалов |
| - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - полное наименование |
| - сокращенное наименование |
| - почтовый адрес |
| - контактные телефоны и адреса электронной почты |
| - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |
| - дата создания |
| - сведения об учредителе/учредителях |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| - адрес сайта учредителя/учредителей |
| - копия устава организации культуры |
| - свидетельство о государственной регистрации |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя |
| - положения о филиалах и представительствах |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений |
| - адреса сайтов структурных подразделений |
| - режим, график работы организации культуры |
| - виды предоставляемых услуг организацией культуры |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы |
| - информация о материально-техническом обеспечении |
| - копия лицензии на осуществление деятельности |
| - информация о планируемых мероприятиях |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг |
| - план по улучшению качества работы организации |
|  |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |
| - телефона |
| - электронной почты |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| Доступность записи на получение услуги: |
| - на официальном сайте организации |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - сменные кресла-коляски |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - 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) |
| - отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: |
| - о местонахождении организации культуры и ее филиалов |
| - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности: |
| - полное наименование |
| - сокращенное наименование |
| - почтовый адрес |
| - контактные телефоны и адреса электронной почты |
| - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |
| - дата создания |
| - сведения об учредителе/учредителях |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| - адрес сайта учредителя/учредителей |
| - копия устава организации культуры |
| - свидетельство о государственной регистрации |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя |
| - положения о филиалах и представительствах |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений |
| - адреса сайтов структурных подразделений |
| - режим, график работы организации культуры |
| - виды предоставляемых услуг организацией культуры |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы |
| - информация о материально-техническом обеспечении |
| - копия лицензии на осуществление деятельности |
| - информация о планируемых мероприятиях |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг |
| - план по улучшению качества работы организации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |
| - телефона |
| - электронной почты |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| Доступностью записи на получение услуги: |
| - на официальном сайте организации |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - специальными креслами-колясками |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |