**Организация: Муниципальное казённое учреждений культуры «Пеновская межпоселенческая центральная библиотека»**

**Адрес официального сайта организации: http://б2013.рф**

**ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества**  | **89,8** |
| Максимально возможное значение | 100 |
| Число получателей услуг | 4346 |
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 401 |
| Доля респондентов | 0,09 |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации** | **Х** |
| **К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | **96,1** |
| Максимально возможное значение | 100 |
| **1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:** | **Х** |
| Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | 95 |
| Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт) | 10 |
| Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд) | 10 |
| Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 10 |
| Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации | 9 |
| **1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование** | **Х** |
| Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 100 |
| Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг | 30 |
| Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы | 4 |
| **1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Поткруд - 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 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации  | 382 |
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 369 |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность** | **Х** |
| **К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | 94 |
| Максимально возможное значение | 100 |
| **2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность** | **Х** |
| Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 100 |
| Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг | 20 |
| Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг | 5 |
| **2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий** | **Х** |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 354 |
| Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 88 |
| **III. Показатели, характеризующие доступность деятельности для инвалидов** | **Х** |
| **К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»** | **70,5** |
| Максимально возможное значение | 100 |
| **3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов** | **Х** |
| Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 0 |
| Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов | 20 |
| Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов | 0 |
| **3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | **Х** |
| Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 60 |
| Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими | 20 |
| Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3 |
| **3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **Х** |
| Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 155 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 20 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 31 |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации** | **Х** |
| **К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** | **94,4** |
| Максимально возможное значение | 100 |
| **4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 97 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 387 |
| **4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | 91 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 365 |
| **4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 96 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 384 |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций** | **Х** |
| **К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | **94** |
| Максимально возможное значение | 100 |
| **5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 87 |
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 350 |
| **5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 389 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 97 |
| **5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **Х** |
| Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 97 |
| Порг.услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 97 |

**ПЕРВИЧНЫЕ ДАННЫЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона | да |
| Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты | да |
|  Наличие на официальном сайте 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») | да |
| Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации 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) | да |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания) | да |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации | да |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды | да |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | да |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации | да |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | нет |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | нет |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | нет |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок | нет |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | нет |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | да |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | нет |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | нет |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | да |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | нет |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | да |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона | 30 |
| Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты | 30 |
|  Наличие на официальном сайте 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») | 30 |
| Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации 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) | 30 |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания) | 20 |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации | 20 |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды | 20 |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 20 |
| Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации | 20 |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | 0 |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 0 |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 0 |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок | 0 |
| Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 20 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | 20 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | 0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | 20 |

**АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | да |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | да |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | да |
| 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)) | да |
| 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 | да |
| Режим, график работы организации культуры | да |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | да |
| 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)\* | да |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | нет |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | нет |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | нет |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | да |

**АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДАХ**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | да |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | да |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | да |
| 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 | да |
| Режим, график работы организации культуры | да |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | да |
| 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)\* | да |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | да |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)  | да |