

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Орловская централизованная библиотечная система»

2020

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью

Адрес реального местонахождения: г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Сайт организации в сети Интернет: www.kras-lider.ru

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № _____

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 7
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 11
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 14
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 17
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 19
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 21

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с "Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В городе Орлов Кировской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей организации культуры:

Наименование организации	Наименование в таблицах
МККУК «Орловская централизованная библиотечная система»	Орловская ЦБС

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организации культуры МККУК «Орловская централизованная библиотечная система», использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети “Интернет”. В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”, утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети “Интернет”, содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы, и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Информация	Наличие
Полное и сокращенное наименование организации	Да
Место нахождения организации	Да
Почтовый адрес организации	Да
Схема проезда	Нет
Дата создания организации	Да
Сведения об учредителе (учредителях)	Да
Режим работы организации	Да
График работы организации	Да
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	Да
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	Да
Функционирование абонентского номера телефона	Да
Функционирование электронной почты	Да
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Нет
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да

Как мы видим из Таблицы 1, на сайте рассматриваемой организации культуры отсутствуют: схема проезда; форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам; раздел «Часто задаваемые вопросы»

Далее оценивалось наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы. Результаты оценки представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

Информация	Наличие
Сведения о видах предоставляемых услуг	Да
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Да

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

Информация о планируемых мероприятиях	Да
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Да

Организация в полном объеме представила информацию о деятельности организации. В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры должны присутствовать копии учредительных и ряда других документов организации культуры, дающим как общую информацию, так и информации о деятельности организации культуры.

Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайтах организации представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Наличие на официальном сайте организации культуры копий учредительных и других документов

Информация	Наличие
Копия устава	Да
Свидетельство о государственной регистрации	Да
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Да
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	Да
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да

На сайте организации присутствуют копии всех документов.

В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети "Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры необходимо размещать результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таблица 4. Иная информация

Информация	Наличие
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Да
План по улучшению качества работы организации	Да
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	Да

На сайте организации представлена вся дополнительная информация.

В группе показателей 3.2. "Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими", входящей в критерий "Доступность услуг для инвалидов" Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599, есть показатель "Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению". Данный показатель обеспечен у организации.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Показатели для оценки информационных стендов были разработаны на основе документа “Методические рекомендации по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района 2017 г.”, выпущенные РМБУК “Шушенская библиотечная система” на основе рекомендаций Министерства культуры Красноярского края. Данный набор показателей применялся при оценке организации.

Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Организация разместила на стендах информацию о себе в полной мере.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована "Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МКУК «Орловская централизованная библиотечная система»	50	40%

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 1 по 19 апреля 2020 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/WfHt9JA4aE754FgK6>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	%
Обращались к информационным стендам	90
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

Из числа респондентов, обратившихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 100%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее

официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 6.

Таблица 6.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	%
Пользовались официальным сайтом организации	50
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

Из числа респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", абсолютно все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 100%

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 7.

Таблица 7.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	%
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	86

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 85%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия "Комфортность условий предоставления услуг" (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	%
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	4
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100

В Орловском краеведческом музее все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 9 и 10 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 9.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	Наличие
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Нет
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Нет
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет

На территории организации культуры отсутствуют все из перечисленных условий доступности для инвалидов.

Таблица 10.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Условия доступности для инвалидов	Наличие
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да

Как мы видим из Таблицы 10, в организации культуры отсутствуют:

- 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);

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 11.

Таблица 11.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	%
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	100
Обеспечение непосредственного оказания услуги	100

Как мы видим из Таблицы 11, абсолютно все респонденты организации удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 100%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 100%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 12.

Таблица 12.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	%
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	80
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100

Основная масса респондентов в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 13.

Таблица 13.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	%
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	100
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	100
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	100

В организации культуры абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 100% и условиями оказания услуг 100%.

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны в соответствии с «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны после внесения данных на сайте bus.gov.ru.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МКУК «Орловская централизованная библиотечная система»	55	40%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Показатели	Орловская ЦБС
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	9/10
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) =3 (90)
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	45/45
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	25/25

2. Комфортность условий предоставления услуг

Показатели	Орловская ЦБС
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	Орловская ЦБС
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	43/50

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатели	Орловская ЦБС
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
Показатели	Орловская ЦБС
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3 (60)
Показатели	Орловская ЦБС
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	2/2

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Показатели	Орловская ЦБС
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	50/50
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	50/50
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	40/40

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели	Орловская ЦБС
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	50/50
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	50/50
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	50/50

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>На официальном сайте организации МКУК «Орловская централизованная библиотечная система» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:</p> <ul style="list-style-type: none"> - схема проезда - форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам - раздел «Часто задаваемые вопросы» 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>Территория, прилегающая к организации МКУК «Орловская централизованная библиотечная система» не полностью обеспечена условиями доступности для инвалидов.</p> <p>В организации культуры отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>На официальном сайте организации МКУК «Орловская централизованная библиотечная система» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:</p> <ul style="list-style-type: none"> - схема проезда - форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам - раздел «Часто задаваемые вопросы» 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>Территория, прилегающая к организации МКУК «Орловская централизованная библиотечная система» не полностью обеспечена условиями доступности для инвалидов.</p> <p>В организации культуры отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>