Результаты и недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Окуловского муниципального района в 2021 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Учреждение | Филиалы | Критерий 1  «Открытость и доступность информации об организации » | | | | | Критерий 2  «Комфортность условий предоставления услуг» | | Критерий 3  «Доступность услуг для инвалидов» | | | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | |
| 1.1.1.  Информация на сайте | 1.1.2. Информация на стенде | 1.2.1  Каналы обратной связи | 1.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 1.3.2.  Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и достоверностью информации об организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | 2. 1.1.  Комфортность предоставления услуг | 2.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 3.1.1. Наличие условий доступности для инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | 3.2.1.  Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 4.1.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг | 4.2.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказания услуги | 4.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 5.1.1.  Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.2.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком работы) | 5.3.1.  Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |
| 1 | МБУК «Окуловский межпоселенческий библиотечно-информационный центр» | | + | + | Отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ) | 96,21 %  (в 2018 году 100%) | 90,85 %  (в 2018 году 100%) | + | 87,00 %  (в 2018 году 98,66 %) | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 40,38 %  (в 2018 году 44,11 %) | 97,00 %  (в 2018 году 100%) | 98,00 %  (в 2018 году 100%) | 96,81 %  (в 2018 году 98,66%) | 95,00%  (в 2018 году 100%) | 95,00%  (в 2018 году 100%) | 96,50%  (в 2018 году 100%) |
|  |  | Межпоселенческая центральная районная библиотека |  | + |  |  |  | + |  | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Детская районная библиотека |  | + |  |  |  | Недоступность питьевой воды |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Городская детская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Городская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Угловская городская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Кулотинская городская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Полищенская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Боровенковская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Торбинская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Березовикская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Заводская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (отсутствие возможности сопровождения работниками организации)  Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Пузыревская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Мельницкая библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Топорковская библиотека |  | + |  |  |  | Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)  Отсутствие питьевой воды  Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)  Отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  | Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами  Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Отсутствие сменных кресел-колясок  Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов | Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | недостатки отсутствуют, все условия критерия выполнены |
|  | информация по сайту учреждения учитывается по всей организации в целом (пункты 1.1.1, 1.2.1)  доля удовлетворенных получателей услуг учитывается по всей организации в целом (пункты 1.3.1., 1.3.2., 2.3.1., 3.3.1., 4.1.1., 4.2.1., 4.3.1., 5.1.1., 5.2.1., 5.3.1.) |
| хх,хх% | рост или достижение доли получателей, удовлетворенных услугами, предыдущей НОК |
| хх,хх% | снижение доли получателей, удовлетворенных услугами, |