

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Наименование организации культуры, в отношении которого проведена НОК в 2021 году	Численность респондентов принявших участие в анкетировании, чел.	Значения показателей НОК в баллах (с учетом значимости)																			
		Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по критерию 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Итого по критерию 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по критерию 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по критерию 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по критерию 5	Итого по учреждению культуры
Бюджетное учреждение культуры города Омска «Омские муниципальные библиотеки»	563	95	100	100	98,5	100	97	98,5	40	60	90	63	99	100	100	99,6	100	98	99	99,1	91,74

Показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества

На информационных стендах отсутствует следующая информация:

– о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На официальном сайте организации культуры отсутствует следующая информация:

– контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя;
– адрес сайта учредителя.

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

– выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
– сменные кресла-коляски;
– специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

– 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).