

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета
При Исполнительном комитете

Город Набережные Челны

Зайцева В.А.

«25» ноября 2019 г.

Сведения о результатах независимой оценки

(Изменение № 1)

Период проведения независимой оценки 2019 год
Сфера 1 - Культура
Общественный совет 019273000001 - Общественный совет при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны
Дата представления общественным советом результатов независимой оценки 29.11.19

Отнесение организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, к группам (типам, видам) организаций, к которым применяются показатели, характеризующие дополнительные критерии, и дополнительные показатели, характеризующие общие критерии

ИНН 1650105517

Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"

Виды (типы, группы) организаций,

04100007 библиотеки

Количественные результаты независимой оценки

Итоговое суммарное значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки 0.0

1650105517МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"

Численность респондентов 401
Доля респондентов 100.0
Общие критерии

1 критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0216000003 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности и организации социальной сферы 98.0

Параметры

	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	98.0
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	395.0 / 401.0
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	98.0
	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	394.0 / 401.0
0216000002	1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100.0

Параметры

	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	100.0
1.2.1	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100.0
0216000001	1.1 Соответствие информации о деятельности организации и социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100.0

Параметры

	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах	
1.1.1	в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	100.0
	Объем информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	10.0 / 10.0
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	100.0
	Объем информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,	10.0 / 10.0

размещение которых установлено нормативными правовыми актами

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 99.20

2 критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0217000001 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг 100.0

Параметры

Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной

2.1.1 сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 100.0

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 100.0

0217000002 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы 96.0

Параметры

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. 96.0

Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 384.0 / 401.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 98.00

3 критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0218000003 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов 81.0

Параметры

3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. 81.0

Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 21.0 / 26.0

0218000001	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60.0
	<i>Параметры</i>	
	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок	
	3.1.1 для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	60.0 3.0 X 20.0
0218000002	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60.0
	<i>Параметры</i>	
	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)	60.0 3.0 X 20.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	66.30

4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0219000003	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100.0
	<i>Параметры</i>	
	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	
	4.3.1	100.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по	400.0 / 401.0

	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
0219000001	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99.0
	<i>Параметры</i>	
	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	99.0
	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 соответствующий вопрос анкеты	399.0 / 401.0
0219000002	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100.0
	<i>Параметры</i>	
	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	100.0
	4.2.1 Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	401.0 / 401.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	99.60

5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

02110000011	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100.0
	<i>Параметры</i>	
	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	100.0
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	401.0 / 401.0

02110000012	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98.0
	<i>Параметры</i>	
	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	98.0
	5.2.1 Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	395.0 / 401.0
02110000013	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99.0
	<i>Параметры</i>	
	5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	99.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	397.0 / 401.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	99.10
	Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации	92.44

Описание результатов независимой оценки

Охват организаций НОК в 2019 году составил 100% (1 организация, удельный вес в общем числе организаций подлежащих оценке - 1,10%).

Общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг - 92,44 балла.

Получены максимальные значения баллов по критериям:

"Открытость и доступность информации" - 99,2 б.

"Комфортность условий предоставления услуг" - 98 б.

"Доброжелательность, вежливость работников организаций" - 99,6 б.

"Удовлетворенность условиями оказания услуг" - 99,1 б.

Минимальные значения баллов получены по критерию "Доступность услуг для инвалидов" - 66,3 б.

Результаты НОК и предложения по улучшению работы организации представленных Общественным советом рассмотрены на расширенном заседании Общественного совета 25.11.2019г.

Основные решения, принятые уполномоченным органом по итогам рассмотрения результатов независимой оценки:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, образования о города Набережные Челны за 2019 год, направить их в органы исполнительной власти муниципального образования (далее - МО) город Набережные Челны для дальнейшей работы.
2. Разместить итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры за 2019 год на официальном сайте.
3. Образовательным организациям, прошедшим независимую оценку качества их деятельности в 2019 году, в срок до 29.11.2019 разработать и разместить на официальных сайтах планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в рамках собственных полномочий на основе рекомендаций Общественного совета.
4. Разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на официальном сайте www.bus.gov.ru в срок до 01.12.2019.
5. Продолжить работу по созданию "доступной среды" для лиц с ОВЗ, расширить количество оказываемых им услуг и разместить их на официальном сайте организации.

Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок.

Не обеспечены в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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).

Документы

Выписка из протокола №7 от 25.11.2019.pdf

Предложения по улучшению качества деятельности организации

1. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для лиц с ОВЗ, расширить количество оказываемых им услуг и разместить их на официальном сайте организации.
2. Создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг.
3. Разработать, согласовать с управлением культуры и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2019 года.

Документы

Выписка из протокола №7 от 25.11.2019.pdf