**Независимая оценка качества услуг – 2020 год.**

**Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям**.

В городской округ Нижняя Салда входят три учреждения культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека"; Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н.Анциферова"; Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина».

Среди них наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы организаций культуры, подведомственных Министерству культуры Свердловской области в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека" – 96,35 % достижения максимального значения баллов.

- по второй группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека" – 99 % достижения максимального значения баллов.

- по третьей группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека" – 77,9 % достижения максимального значения баллов.

- по четвертой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н.Анциферова" – 89,8 % достижения максимального значения баллов.

- по пятой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н.Анциферова" – 89 % достижения максимального значения баллов.

Среди муниципальных организаций культуры Свердловской области, в первую тройку попали следующие организации:

1 место – Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Нижнесалдинский краеведческий музей им.А.Н.Анциферова" – 88,77 % достижения максимального значения баллов.

2 место – Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центральная городская библиотека" – 82,53 % достижения максимального значения баллов.

106

3 место – Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина» – 80,39 % достижения максимального значения баллов.

Последние строки рейтингов заняла следующая организация:

Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина» – 80,39 % достижения максимального значения баллов, что также является отличным показателем и по градации общероссийского портала соответствует уровню оказания услуг на «5» балла.

**Основные недостатки в работе учреждений, выявленные в ходе**

**проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

**(сгруппированные в целом по Свердловской области (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)).**

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и

обобщения информации, касаются прежде всего наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее на сайтах организаций.

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности в организациях отсутствуют оборудование пандусами(подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части образовательных организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблем также связана с обеспечением в части организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: к ним относятся: 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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.