

**ПРОТОКОЛ №21**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**  
**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: МБУ "Ильинская межпоселенческая библиотечка имени А. Е. Теплоухова"  
 Регион: Пермский край  
 Адрес: 617020 Пермский край, пос. Ильинский, ул. Ленина, 8  
 Ф.И.О. руководителя: Трапезникова Светлана Васильевна  
 Контактный телефон: 8(34276)9 12 82; 8(342)769 21 61  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
<b>1</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	<b>95,3</b>
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	87
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с участниками услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
<b>2</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>	<b>99</b>
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
<b>3</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	<b>27,3</b>
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	0
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	91
<b>4</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"</b>	<b>100</b>
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
<b>5</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>	<b>99,5</b>
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)</b>		<b>84,22 (161)</b>

## НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

- Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- свідетельство о государственной регистрации
  - решения Учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
  - материально-техническое обеспечение предоставления услуг
  - копии плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информации об объеме предоставляемых услуг)
  - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
  - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

### **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

- В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- Доступность питьевой воды
  - Доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации
  - Доступность записи на получение услуги при личном обращении

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

- Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
  - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
  - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
  - 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)

## ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской

Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества услуги оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

- Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- доступность питьевой воды
  - доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации
  - доступность записи на получение услуги при личном обращении

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

- Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории для инвалидов, в частности:
- входные группы пандусами (подъемными платформами)
  - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
  - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
  - специальными креслами-колясками
  - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации
- Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
  - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
  - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)