

# ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Николаевская сельская библиотека» Николаевского сельского поселения Щербиновского района  
 Регион: Краснодарский край  
 Адрес: 353641, Краснодарский край, Щербиновский район, с. Николаевка, ул. 2-Пятилетка, 7  
 Ф.И.О. руководителя: Кудрявец Ольга Ивановна  
 Контактный телефон: 8(86151)3-29-33  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
 Даты проведения работ по сбору первичных данных:

| № п/п | Показатели                                                                                                                                                                                              | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                             | Результаты обобщения первичных данных                                                                                                                        | Результаты расчета показателей |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1     | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                              |                                |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:                                                                             | 64,23 баллов                   |
|       | - на информационных стендах в помещении организации;                                                                                                                                                    | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:                                                           |                                |
|       | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          | 13                                                                                                                                                           |                                |
| 1.2.  | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:                                                                | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:                                                                     | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | 60 баллов                      |
|       | - телефона;                                                                                                                                                                                             | - телефона;                                                                                                                                                                                                              | 2 из 4 оцениваемых индикаторов                                                                                                                               |                                |
|       | - электронной почты;                                                                                                                                                                                    | - электронной почты;                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                              |                                |
|       | - электронных сервисов (форма для подачи                                                                                                                                                                | - электронных сервисов (форма для подачи                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                              |                                |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>                                                   | <p>электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>                                                                     |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном сайте организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"</p> | <p>Общее количество опрошенных:</p> <p>406</p> <p>404</p> <p>264</p>                             | <p>Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном сайте организации культуры:</p> <p>99,75 баллов</p> |
| <p>2</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Итого по критерию 1</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  | <p>77,17 баллов</p>                                                                                                                                                                                                |
| <p>2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>                           | <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p>          | <p>Количество комфортных условий предоставления услуг:</p> <p>5 из 8 оцениваемых индикаторов</p> | <p>100 баллов</p>                                                                                                                                                                                                  |



|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                |              |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                            | - санитарное состояние помещений организации;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                |              |
| 2.2.                       | Время ожидания предоставления услуги.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах                                                                                                                                                                                                                                                                              | Показатель не оценивается для организаций культуры                                                                                    |                                                                                                                |              |
| 2.3.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Общее количество опрошенных: 409                                                                                                      | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: 368 | 89,98 баллов |
| <b>Итого по критерию 2</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                |              |
| 3                          | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                |              |
| 3.1.                       | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | Количество условий доступности организации для инвалидов:<br><br><b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                                |                                                                                                                |              |
| 3.2.                       | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-                                                                                                                | 3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-                                                                                  | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br><b>2 из 6 оцениваемых индикаторов</b> |                                                                                                                |              |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 40 баллов                                                                                                                             |                                                                                                                |              |



|      |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            |              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      | точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                                                                                                                          | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                                                                                            |                                                 |                                                                                                            |              |
|      | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                                                                                                                                             | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                                                                                   |                                                 |                                                                                                            |              |
|      | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                                                                                                                                                    | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                                                                                          |                                                 |                                                                                                            |              |
|      | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.                                                                                                                                                                                       | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            |              |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                     | 88,89 баллов |
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             | 9                                               | 8                                                                                                          |              |
| 4    | Итого по критерию 3                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            |              |
|      | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры»                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                            |              |
|      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры: |              |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 409                                             | 406                                                                                                        | 99,27 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при                                                                                                                  | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное                                                                                  | 409                                             | 405                                                                                                        | 99,02 баллов |



| обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |                                                                                                                                                                                                                        | оказание услуги при обращении в организацию                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 4.3.                                                                        | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 409                          | 403                                                                |
| <b>Итого по критерию 4</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |
| 5                                                                           | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |
|                                                                             | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                  | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг: |
| 5.1.                                                                        | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым                                                                                                                                                  | 409                          | 405                                                                |
| 5.2.                                                                        | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                            | 5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации;<br>- графиком работы организации                                                                                | 409                          | 408                                                                |
| 5.3.                                                                        | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры                                                                                                                                                                         | 409                          | 404                                                                |
| <b>Итого по критерию 5</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                                                    |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 99,02 баллов                                                       |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 98,53 баллов                                                       |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 99,02 баллов                                                       |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 99,76 баллов                                                       |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 98,78 баллов                                                       |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 99,05 баллов                                                       |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 84,98 баллов                                                       |

### 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 информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о видах предоставляемых услуг организацией культуры



Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- сокращенное наименование
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- телефона
- электронной почты

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

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфорта условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
- доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

#### 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)
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому



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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о видах предоставляемых услуг организацией культуры

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:

- сокращенное наименование
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- телефона
- электронной почты

**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 комфорта устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- доступность питьевой воды
- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

Оборудовать помещения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому