

**ПРОТОКОЛ №181**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**  
**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: ГКБУК "Пермский краеведческий музей"

Регион: Пермский край

Адрес: 614000, г.Пермь, ул.Монастырская, д.11

Ф.И.О. руководителя: Вострикова Татьяна Петровна

Контактный телефон: 257-18-09

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

<b>№</b>	<b>Критерий/Показатель</b>	<b>Набранный балл</b>
<b>1</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>	<b>81,8</b>
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	82
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
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>98,3</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"	97
<b>3</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>	<b>41,9</b>
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	93
<b>4</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"</b>	<b>98,8</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"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
<b>5</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>	<b>98</b>
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)</b>		<b>83,76 (165)</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 информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. 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)

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

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация 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)

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**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 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:

- 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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

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

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:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация 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)

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

### **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 записи на получение услуги при личном обращении

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

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

- 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)