Приложение № 2 к протоколу заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Мурманской области № 2 от 20.12.2022

Предложения

по улучшению качества деятельности организаций культуры по итогам проведения в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Мурманской области (с учетом мнений респондентов (получателей услуг), выявленных в ходе проведения в 2022 году независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры)

1. МБУК «Мончегорская централизованная библиотечная система»

No	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Dispositivity the authorization of the vertex and t					
JN⊻	педостатки, выявленные в ходе пок	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК					
Ι Ω.							
	І. Открытость и доступность информации об организации						
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.					
	организации.						
II. K	омфортность условий предоставления	услуг					
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).					
Ш	Доступность услуг для инвалидов	- F ,).					
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с OB3.					
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.					
IV.	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать					
		Tarian and a control in parts					

	удовлетворены	деятельность, приводящую к высокой				
	доброжелательностью, вежливостью	удовлетворенности получателей услуг. Периодически				
	работников организации.	проводить тренинги и семинары с работниками				
		организации для улучшения результатов по данному				
		критерию				
V. Y.	довлетворенность условиями оказания	я услуг				
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей				
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности				
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа учреждения,				
		рекомендовано устранить нарушения по всем				
		показателям независимой оценки качества,				
		выявленным в ходе мероприятий независимой оценки				
		качества.				
Коми	ментарии получателей услуг					
Результаты анкетирования.		• Обновление/пополнение книжного фонда (15				
		респондентов)				
		• Кулер с водой, туалетная бумага (14 респондентов)				
		• Косметический ремонт (8 респондентов)				

2. МУК Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», г. Оленегорск

$N_{\underline{0}}$	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению				
		недостатков, выявленных в ходе НОК				
І. Отк	рытость и доступность информации об орг	анизации				
1	Информация, размещенная на официальном сайте и информационном стенде организации, в полном объеме соответствует НПА.	Рекомендовано постоянно обновлять информацию на сайте, а также регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о				
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	его возможностях. Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.				
II. Kon	ифортность условий предоставления услуг					
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материальнотехническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).				
Ш. До	ступность услуг для инвалидов					
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов • наличие сменных кресел-колясок • Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску, предоставить услуги				

		(1
	услуг сурдопереводчика	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика))
	(тифлосурдопереводчика)	для организации комфортных условий
		предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня
	не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг
	доступностью услуг.	рекомендуется привлекать к анкетированию
		лиц с ОВЗ для получения обратной связи от
		них, в частности, об имеющихся запросах по
		возможным способам улучшения условий
		доступности образовательной организации.
		Рекомендуется принять меры по устранению
		выявленных недостатков.
IV. Доб	рожелательность, вежливость работниког	
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары
		с работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V Vro	NATROBOWOOTE WATERWAY OWORDS WATER	
	влетворенность условиями оказания услуг	
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности
	удовлетворены условиями оказания	получателей услуг условиями осуществления
	услуг.	деятельности организации, а также улучшения
		имиджа учреждения, рекомендовано устранить
		нарушения по всем показателям независимой
		оценки качества, выявленным в ходе
		мероприятий независимой оценки качества.
Коммен	тарии получателей услуг	
Результ	аты анкетирования.	• Больше новых книг (19 респонедентов)
	*	• Установить кондиционер (5 респондентов)
		• Поставить кофе-машину (2 респондента)
		• Обновит мебель (7 респондентов)
		` .
		• Оборудовать помещения с учетом
		доступност для инвалидов: стойка для трости,
		акустическое оборудование для слепых,
		светящаяся вывеска (6 респондентов)

3. МБУК «Централизованная библиотечная система, г. Апатиты»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,				
		выявленных в ходе НОК				
I. O ₁	гкрытость и доступность информации о	б организации				
1	На информационном стенде	Рекомендовано разместить отсутствующую/				
	организации отсутствует следующая	устаревшую информацию.				
	информация:					
	• Результаты независимой оценки					
	качества условий оказания услуг,					
	планы по улучшению качества работы					
	организации культуры (по устранению					
	недостатков, выявленных по итогам					
	независимой оценки качества)					
2	На официальном сайте организации	Рекомендовано разместить отсутствующую/				
	отсутствует следующая информация:	устаревшую информацию.				
	• Результаты независимой оценки					
	качества условий оказания услуг,					
	планы по улучшению качества работы					

	организации культуры (по устранению	
	недостатков, выявленных по итогам	
2	независимой оценки качества)	Davide various and a second and
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных
	удовлетворены полнотой и открытостью информации об	стендах.
	организации.	стендах.
пк	омфортность условий предоставления у	I CHVC
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей услуг
1	удовлетворены комфортностью	условиями комфортности предоставления услуг
	условий предоставления услуг в	рекомендовано постоянно совершенствовать
	организации.	материально-техническую базу организации в
		соответствии с запросами получателей услуг. Для
		определения запросов получателей услуг
		рекомендуем проводить регулярные опросы (на
		официальном сайте организации или
		непосредственно в организации).
	Тоступность услуг для инвалидов	
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного
	было установлено, что в организации	получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
	отсутствует следующие показатели: - оборудованных входных групп	
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными	
	платформами);	
	- наличие выделенных стоянок для	
	автотранспортных средств инвалидов;	
	- дублирование для инвалидов по слуху	
	и зрению звуковой и зрительной	
	информации;	
	- возможность предоставления	
	инвалидам по слуху (слуху и зрению)	
	услуг сурдопереводчика	
	(тифлосурдопереводчика).	П
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня
	доступностью услуг.	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для
	доступностью услуг.	получения обратной связи от них, в частности, об
		имеющихся запросах по возможным способам
		улучшения условий доступности образовательной
		организации. Рекомендуется принять меры по
		устранению выявленных недостатков.
<u>IV</u> . Д		
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
17 17		результатов по данному критерию
	довлетворенность условиями оказания	`
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности
		услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа
	услуг.	учреждения, рекомендовано устранить нарушения
		по всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.
Комм	ментарии получателей услуг	
-		

Результаты анкетирования.	•	Разнообразить мероприятия (6 респондентов)
	•	Ремонт (5 респондентов)

4. МБКПУ «Печенгское межпоселенческое библиотечное объединение»

№	Недостатки, выявленные в ход НОК	Выводы и предложения по устранению				
	_	недостатков, выявленных в ходе НОК				
	Открытость и доступность информации об					
1	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на				
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и				
TT 1	информации об организации.	информационных стендах.				
	Комфортность условий предоставления у	-				
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей				
	удовлетворены комфортностью условий	услуг условиями комфортности предоставления				
	предоставления услуг в организации.	услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в				
		материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для				
		определения запросами получателей услуг				
		рекомендуем проводить регулярные опросы (на				
		официальном сайте организации или				
		непосредственно в организации).				
Ш	Доступность услуг для инвалидов	попосредственно в организации).				
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и				
	было установлено, что в организации	комфортного получения услуг в организации для				
	отсутствует следующие показатели:	людей с OB3. По возможности и необходимости				
	• наличие выделенных стоянок для	наладить сотрудничество				
	автотранспортных средств инвалидов;	с организациями социального обслуживания и				
	• наличие сменных кресел-колясок;	получить от них гарантийное письмо (или				
	• возможность предоставления	заключить соглашение) о том, что данные				
	инвалидам по слуху (слуху и зрению)	организации могут по запросу учреждения				
	услуг сурдопереводчика	образования организовать какие-либо условия				
	(тифлосурдопереводчика)	(предоставить во временное пользование кресло-				
		коляску) для организации комфортных условий				
	п	предоставления услуг людям с ОВЗ.				
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня				
	не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется				
	доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об				
		имеющихся запросах по возможным способам				
		улучшения условий доступности образовательной				
		организации. Рекомендуется принять меры по				
		устранению выявленных недостатков.				
IV.	Доброжелательность, вежливость работи					
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать				
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой				
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.				
		Периодически проводить тренинги и семинары с				
		работниками организации для улучшения				
		результатов по данному критерию				
V. :	Удовлетворенность условиями оказания	услуг				
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности				
	удовлетворены условиями оказания	получателей услуг условиями осуществления				
	услуг.	деятельности организации, а также улучшения				
		имиджа учреждения, рекомендовано устранить				
		нарушения по всем показателям независимой				
1		оценки качества, выявленным в ходе мероприятий				

	независимой оценки качества.			
Комментарии получателей услуг				
Результаты анкетирования.	• Покупка новых книг (60 респондентов)			
	• Современный ремонт (16 респондентов)			
	• Кофемашина (5 респондентов)			
	• Новая мебель (8 респондентов)			

5. МБУК «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,			
		выявленных в ходе НОК			
	рытость и доступность информации об ор				
1	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на			
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных			
	информации об организации.	стендах.			
	мфортность условий предоставления услу	T			
1	Получатели услуг не в полной мере	Для повышения удовлетворенности получателей			
	удовлетворены комфортностью условий	услуг условиями комфортности предоставления			
	предоставления услуг в организации.	услуг рекомендовано постоянно совершенствовать			
		материально-техническую базу организации в			
		соответствии с запросами получателей услуг. Для			
		определения запросов получателей услуг			
		рекомендуем проводить регулярные опросы (на			
		официальном сайте организации или			
***		непосредственно в организации).			
	оступность услуг для инвалидов	100			
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного			
	было установлено, что в организации	получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По			
	отсутствует следующие показатели:	возможности и необходимости наладить			
	• наличие сменных кресел-	сотрудничество			
	колясок.	с организациями социального обслуживания и			
		получить от них гарантийное письмо (или заключить			
		соглашение) о том, что данные организации могут по			
		запросу учреждения образования организовать			
		какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации			
		пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с			
		ОВЗ.			
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для обеспечения высокого уровня			
	не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется			
	доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для			
		получения обратной связи от них, в частности, об			
		имеющихся запросах по возможным способам			
		улучшения условий доступности образовательной			
		организации. Рекомендуется принять меры по			
		устранению выявленных недостатков.			
IV. До	оброжелательность, вежливость работник	ов организации			
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать			
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой			
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.			
		Периодически проводить тренинги и семинары с			
		работниками организации для улучшения			
		результатов по данному критерию			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1 Получатели услуг не в полной мере В целях повышения удовлетворенности получателей					

	удовлетворены	условиями	оказания	услуг	условия	ями	осущес	твления	деятельности
	услуг.			органи	зации,	a	также	улучшег	ния имиджа
				учрежд	цения, рег	комен	ндовано	устранить	нарушения по
				всем	показател	ПЯМ	независи	имой оце	нки качества,
				выявле	нным в	з хо	де мер	оприятий	независимой
				оценки	качества	a.			
Комме	ентарии получателе	ей услуг							·
Результаты анкетирования.			• Больше новых книг (9 респондентов)						

6. ГОБУК «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека»

$N_{\overline{0}}$	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
1.0		выявленных в ходе НОК
	рытость и доступность информации об ор	
1	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных
11 10	информации об организации.	стендах.
	мфортность условий предоставления услу	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
Ш. До	оступность услуг для инвалидов	•
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного
	было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • 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.	получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для обеспечения высокого уровня
	доступностью услуг.	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.
IV. До	брожелательность, вежливость работник	
1	Получатели услуг в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой

	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V. Уд	овлетворенность условиями оказания усл	уг
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
		всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.
Комм	Комментарии получателей услуг	
Резул	ьтаты анкетирования.	• Установка лифта (17 респондентов)
		• Кулер с водой (10 респондентов)
		• Больше уютных, комфортных мест для чтения

7. ГОБУК «Мурманская областная детско-юношеская библиотека имени В.П. Махаевой»

$N_{\underline{0}}$	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
І. Отк	рытость и доступность информации об ор	рганизации
1	На официальном сайте организации	Рекомендовано обеспечить функционирование всех
	отсутствуют следующие дистанционные	необходимых способов взаимодействия с
	способы взаимодействия с получателями	получателями услуг.
	услуг:	
	• раздел «Часто задаваемые вопросы»	
2	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных
	информации об организации.	стендах.
II. Kon	ифортность условий предоставления услу	Т
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей услуг
	удовлетворены комфортностью условий	условиями комфортности предоставления услуг
	предоставления услуг в организации.	рекомендовано постоянно совершенствовать
		материально-техническую базу организации в
		соответствии с запросами получателей услуг. Для
		определения запросов получателей услуг
		рекомендуем проводить регулярные опросы (на
		официальном сайте организации или
		непосредственно в организации).
III. До	ступность услуг для инвалидов	
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного
	было установлено, что в организации	получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По
	отсутствует следующие показатели:	возможности и необходимости наладить
	• наличие сменных кресел-колясок	сотрудничество
		с организациями социального обслуживания
		и получить от них гарантийное письмо (или
		заключить соглашение) о том, что данные
		организации могут по запросу учреждения
		образования организовать какие-либо условия
		(предоставить во временное пользование кресло-
		коляску) для организации комфортных условий
		предоставления услуг людям с OB3.
IV. До	брожелательность, вежливость работник	•
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать

	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V. Удо	овлетворенность условиями оказания усл	уг
1	Получатели услуг в полной мере	В целях поддержания удовлетворенности
	удовлетворены условиями оказания	получателей услуг условиями осуществления
	услуг.	деятельности организации, а также улучшения
		имиджа учреждения, рекомендовано устранить
		нарушения по всем показателям независимой оценки
		качества, выявленным в ходе мероприятий
		независимой оценки качества.
Комме	ентарии получателей услуг	
Резуль	ьтаты анкетирования.	• организовать остановку общественного
		транспорта рядом с библиотекой (4 респондента)

8. ГОБУК «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,	
T 0		выявленных в ходе НОК	
	рытость и доступность информации об ор		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем и дальше проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.	
П. Ком	фортность условий предоставления услу	Т	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).	
III. Дос	ступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.	
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.	
1V. Доб	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		

1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V. Уде	овлетворенность условиями оказания усл	уг
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
		всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.

9. МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»

N_0N_0	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
І. Отк	рытость и доступность информации об ор	рганизации
1	На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить отсутствующую/ устаревшую информацию.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
II. Ko	мфортность условий предоставления услу	Т
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
Ш. До	оступность услуг для инвалидов	
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов • наличие сменных кресел-колясок • 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;	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с OB3.

	• возможность предоставления	
	инвалидам по слуху (слуху и зрению)	
	услуг сурдопереводчика	
	(тифлосурдопереводчика);	
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для обеспечения высокого уровня
	не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется
	доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для
		получения обратной связи от них, в частности, об
		имеющихся запросах по возможным способам
		улучшения условий доступности образовательной
		организации. Рекомендуется принять меры по
		устранению выявленных недостатков.
IV. Д	оброжелательность, вежливость работник	ов организации
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V. Уд	овлетворенность условиями оказания усл	уг
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
		всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.
Комм	ентарии получателей услуг	
Резул	ьтаты анкетирования.	• Автомат с кофе (5 респондентов)
		• Больше новых книг (27 респондента)
		• Современный и информативный сайт (5
		респондентов)
		• Кулер с водой (11 респондентов)
		• Обновить технику: приобрести принтер, экран
		для детей (4 респондента)
<u> </u>		Ann Acton (i pecnondenta)

10. МБУК «Центральная детская библиотека города Мурманска»

No	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
I. Ott	крытость и доступность информации об ој	рганизации
1	На официальном сайте организации	Рекомендовано обеспечить функционирование всех
	отсутствуют следующие дистанционные	необходимых способов взаимодействия с
	способы взаимодействия с получателями	получателями услуг.
	услуг:	
	• раздел «Часто задаваемые вопросы»	
2	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных
	информации об организации.	стендах.
II. Ko	омфортность условий предоставления услу	/Γ
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей услуг
	удовлетворены комфортностью условий	условиями комфортности предоставления услуг
	предоставления услуг в организации.	рекомендовано постоянно совершенствовать
		материально-техническую базу организации в
		соответствии с запросами получателей услуг. Для
		определения запросов получателей услуг

		рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. До	оступность услуг для инвалидов	
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов наличие сменных кресел-колясок	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.
IV. До	оброжелательность, вежливость работник	ов организации
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию
V. Уде	овлетворенность условиями оказания усл	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комме	ентарии получателей услуг	
Резули	ьтаты анкетирования.	 Ремонт (11 респондентов) Бумага для ксерокопии отсутствует (3 респондента)

11. МУК «Межпоселенческая библиотека Кольского района»

No	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
I. Ot	крытость и доступность информации об ој	рганизации
1	На информационном стенде организации	Рекомендовано разместить отсутствующую/
	отсутствует следующая информация:	устаревшую информацию.
	• Результаты независимой оценки	
	качества условий оказания услуг, планы	
	по улучшению качества работы	
	организации культуры (по устранению	
	недостатков, выявленных по итогам	
	независимой оценки качества)	
2	На официальном сайте организации	Рекомендовано обеспечить функционирование всех
	отсутствуют следующие дистанционные	необходимых способов взаимодействия с
	способы взаимодействия с получателями	получателями услуг.
	услуг:	
	• раздел «Часто задаваемые вопросы»	

3	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на	
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных	
	информации об организации.	стендах.	
	мфортность условий предоставления услу	T	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).	
Ш. Ло	оступность услуг для инвалидов	попосредственно в организации).	
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного	
	было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие сменных кресел-колясок • наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; • 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.	получения услуг в организации для людей с ОВЗ.	
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для обеспечения высокого уровня	
2	не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.	
IV. До	брожелательность, вежливость работник		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию	
V . Удо	овлетворенность условиями оказания усл	уг	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.	
	Комментарии получателей услуг		

12. МБУК «Кольская центральная детская библиотека»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
I Om	ANN TRACTIC M. TOCTIVING CTV. MICHONICA MICHONICA CO.	выявленных в ходе НОК
1. 01	крытость и доступность информации об ор Получатели услуг полностью	ланизации
1	удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	удовлетворенности рекомендуем и дальше проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
П. Ка	омфортность условий предоставления услу	
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Рекомендовано поддерживать высокий уровень удовлетворенности и постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
Ш. Д	оступность услуг для инвалидов	•
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование креслоколяску, предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.
	оброжелательность, вежливость работник	
1	Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации образования	Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности получателей услуг.

V. Удо	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
1	Получатели	услуг	полностью	Недостатков по критерию не выявлено.	
	удовлетворены	условиями	оказания	Рекомендуется поддерживать высокий уровень	
	услуг			условий оказания услуг. Также для улучшения	
				имиджа учреждения рекомендовано устранить	
				нарушения по всем показателям независимой оценки	
				качества, выявленным в ходе мероприятий	
				независимой оценки качества.	
Комментарии получателей услуг					
Результаты анкетирования.				• Нужен современный ремонт (1 респондентов)	

13. МБУК «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области

No	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
I. Ot	крытость и доступность информации об ој	оганизации
1	На информационном стенде организации	Рекомендовано разместить отсутствующую/
	отсутствует следующая информация:	устаревшую информацию.
	• Копия плана финансово-	
	хозяйственной деятельности	
	организации культуры,	
	утвержденного в установленном	
	законодательством Российской	
	Федерации порядке, или бюджетной	
	сметы (информация об объеме	
	предоставляемых услуг)	
2	На официальном сайте организации	Рекомендовано обеспечить функционирование всех
	отсутствуют следующие дистанционные	необходимых способов взаимодействия с
	способы взаимодействия с получателями	получателями услуг.
	услуг:	
	• электронные сервисы (для подачи	
	электронного обращения (жалобы,	
	предложения), получения консультации	
	по оказываемым услугам и иных.);	
	• техническая возможность выражения	
	получателем услуг мнения о качестве	
	условий оказания услуг организацией	
	(наличие анкеты для опроса граждан или	
	гиперссылки на нее) (на сайте	
	организации размещена анкета, ее можно	
	заполнить);	
	• раздел «Часто задаваемые вопросы».	
3	Получатели услуг полностью	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных
TT T0	информации об организации.	стендах.
	омфортность условий предоставления услу	
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей услуг
	удовлетворены комфортностью условий	условиями комфортности предоставления услуг
	предоставления услуг в организации.	рекомендовано постоянно совершенствовать
		материально-техническую базу организации в
		соответствии с запросами получателей услуг. Для
		определения запросов получателей услуг
		рекомендуем проводить регулярные опросы (на
		официальном сайте организации или
		непосредственно в организации).

Ш. До	III. Доступность услуг для инвалидов			
1	По результатам натурного наблюдения	Рекомендуется обеспечить все условия доступности		
	было установлено, что в организации	и комфортного получения услуг в организации для		
	отсутствует следующие показатели:	людей с OB3.		
	• наличие сменных кресел-колясок.			
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня		
	в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется		
	доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для		
		получения обратной связи от них, в частности, об		
		имеющихся запросах по возможным способам		
		улучшения условий доступности образовательной		
		организации. Рекомендуется принять меры по		
		устранению выявленных недостатков.		
IV. До	брожелательность, вежливость работник	ов организации		
1	Получатели услуг полностью	Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено.		
	удовлетворены доброжелательностью,	Рекомендуем поддерживать и деятельность,		
	вежливостью работников организации	обеспечивающую высокий уровень		
	образования	удовлетворенности получателей услуг.		
V. Удо	рвлетворенность условиями оказания усл	уг		
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей		
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности		
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа		
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по		
		всем показателям независимой оценки качества,		
		выявленным в ходе мероприятий независимой		
		оценки качества.		

14. МБУК «Мурмашинская городская библиотека»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Ott	крытость и доступность информации об ој	эганизации
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Следует регулярно обновлять информацию.
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: • Режим, график работы организации культуры • Виды предоставляемых услуг организацией культуры • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг • Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, событияРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.

	качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)			
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.		
II. Ko	омфортность условий предоставления услу	T		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).		
Ш. д	оступность услуг для инвалидов			
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.		
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.		
IV. Д	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации			
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью,	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой		

	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию	
V. Уд	овлетворенность условиями оказания усл	уг	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.	
Комм	Комментарии получателей услуг		
Резул	ьтаты анкетирования.	 Ремонт (39 респондентов) Вывеска (6 респондентов) Новые книги (7 респондентов) Новая техника, интернет (3 респондента) 	

15. МБУК «Кильдинская городская библиотека»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
І. Отк	рытость и доступность информации об ор	оганизации
2	На официальном сайте организации	Рекомендовано разместить информацию,
	отсутствуют следующие сведения:	отсутствующую/устаревшую.
	• материально-техническое обеспечение	Постоянно обновлять информацию на сайте.
	предоставления услуг	Регулярно проводить информирование получателей
	• Копия плана финансово-хозяйственной	услуг о наличии официального сайта организации и о
	деятельности организации культуры,	его возможностях.
	утвержденного в установленном	
	законодательством Российской	
	Федерации порядке, или бюджетной	
	сметы (информация об объеме	
	предоставляемых услуг)	
3	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных
	информации об организации.	стендах.
II. Ko	мфортность условий предоставления услу	
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей услуг
	удовлетворены комфортностью условий	условиями комфортности предоставления услуг
	предоставления услуг в организации.	рекомендовано постоянно совершенствовать
		материально-техническую базу организации в
		соответствии с запросами получателей услуг. Для
		определения запросов получателей услуг
		рекомендуем проводить регулярные опросы (на
		официальном сайте организации или
ти па		непосредственно в организации).
	оступность услуг для инвалидов	050000000000000000000000000000000000000
1	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного
	было установлено, что в организации	получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
	отсутствует следующие показатели:	
	• наличие выделенных стоянок	
	для автотранспортных средств	
	инвалидов;	

	• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.
IV. До	<mark>оброжелательность, вежливость работник</mark>	ов организации
1 V. Уд 1	Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации образования овлетворенность условиями оказания усл Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность, обеспечивающую высокий уровень удовлетворенности получателей услуг. уг Недостатков по критерию не выявлено. Рекомендуется поддерживать высокий уровень условий оказания услуг. Также для улучшения имиджа учреждения рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий
		независимой оценки качества.
Комм	ентарии получателей услуг	
Резули	ьтаты анкетирования.	 Заменить старые окна (10 респондентов) Нужна современная мебель (28 респондентов) Ремонт (54 респондента) Не хватает теплого помещения (19 респондентов) Обеспечить безопасный и комфортный доступ для посетителей – инвалидов (4 респондента)

16. МАУ Библиотека городского поселения Туманный Кольского района Мурманской области

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Ot	крытость и доступность информации об от	рганизации
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: • Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.

наличии), адреса электронной почты; Вилы предоставляемых услуг организацией культуры • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг Копия плана финансовохозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация объеме предоставляемых услуг) • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) официальном сайте организации Рекомендовано обеспечить функционирование всех отсутствуют следующие дистанционные необходимых способов взаимодействия способы взаимодействия с получателями получателями услуг. услуг: • возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и 2 Получатели услуг не в полной мере Рекомендуем постоянно обновлять информацию на удовлетворены полнотой и открытостью официальном сайте организации и информационных информации об организации. стендах. II. Комфортность условий предоставления услуг Получатели услуг не в полной мере В повышения удовлетворенности получателей услуг удовлетворены комфортностью условий условиями комфортности предоставления услуг предоставления услуг в организации. рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей **V**СЛ**V**Г рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). III. Доступность услуг для инвалидов 1 По результатам натурного наблюдения Обеспечить все условия доступности и комфортного было установлено, что в организации получения услуг в организации для людей с ОВЗ. отсутствует следующие показатели: • оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; • 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 помещениях организации социальной	
	сферы и на прилегающей территории;	
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется
	доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об
		имеющихся запросах по возможным способам
		улучшения условий доступности образовательной
		организации. Рекомендуется принять меры по
IX7 II.	<u> </u>	устранению выявленных недостатков.
	брожелательность, вежливость работник	
1	Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью,	Недостатков по критерию в ходе НОК не выявлено. Рекомендуем поддерживать и деятельность,
	вежливостью работников организации	обеспечивающую высокий уровень
	образования	удовлетворенности получателей услуг.
V. Удо	овлетворенность условиями оказания усл	
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
		всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.

17. МБУ «Ловозерская межпоселенческая библиотека»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
І. Отк	рытость и доступность информации об органи	зации
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
П. Ко	мфортность условий предоставления услу	Т
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
Ш. Де	оступность услуг для инвалидов	
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с OB3.

	• наличие выделенных стоянок для	
	автотранспортных средств инвалидов;	
	• наличие адаптированных лифтов,	
	поручней, расширенных дверных	
	проемов;	
	• наличие сменных кресел-колясок;	
	• наличие специально оборудованных	
	санитарно-гигиенических помещений в	
	организации.	
	• возможность предоставления	
	инвалидам по слуху (слуху и зрению)	
	услуг сурдопереводчика	
	(тифлосурдопереводчика).	
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня
_	не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется
	доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с OB3 для
		получения обратной связи от них, в частности, об
		имеющихся запросах по возможным способам
		улучшения условий доступности образовательной
		организации. Рекомендуется принять меры по
		устранению выявленных недостатков.
IV. До	оброжелательность, вежливость работник	. •
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V. Уд	овлетворенность условиями оказания усл	уг
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
		всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.
	ентарии получателей услуг	
Резул	ьтаты анкетирования.	• Хочется больше новых книг (8 респондентов)
		• Ремонт (5 респондентов)
		• Туалет для инвалидов (2 человека)

18. МБУК Зеленоборская централизованная библиотечная система

$N_{\underline{0}}$	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
I. Oti	крытость и доступность информации об ој	оганизации
1	На официальном сайте организации	Рекомендовано разместить информацию,
	отсутствуют следующие сведения:	отсутствующую/устаревшую.
	• Материально-техническое	Постоянно обновлять информацию на сайте.
	обеспечение предоставления услуг;	Регулярно проводить информирование получателей
	• Результаты независимой оценки	услуг о наличии официального сайта организации и о
	качества условий оказания услуг, планы	его возможностях.
	по улучшению качества работы	
	организации культуры (по устранению	
	недостатков, выявленных по итогам	
	независимой оценки качества)	

2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
II. Kon	мфортность условий предоставления услу	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. До	оступность услуг для инвалидов	•
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • наличие сменных кресел-колясок; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с OB3.
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности образовательной организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.
IV. До	брожелательность, вежливость работник	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию
V. Удо	овлетворенность условиями оказания усл	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
	ентарии получателей услуг	
Резуль	ьтаты анкетирования.	Побольше новых журналов и книг (4 респондента)

19. МБУ «Кандалакшская централизованная библиотечная система»

No	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению
1.0		недостатков, выявленных в ходе НОК
1. OTF	крытость и доступность информации об организаци Получатели услуг не в полной мере удовлетворены	
1	полнотой и открытостью информации об	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте
	организации.	организации и информационных стендах.
II Ko	омфортность условий предоставления услуг	организации и информационных стендах.
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены	В повышения удовлетворенности
1	комфортностью условий предоставления услуг в	получателей услуг условиями
	организации.	комфортности предоставления услуг
	op: winioudinii	рекомендовано постоянно
		совершенствовать материально-
		техническую базу организации в
		соответствии с запросами получателей
		услуг. Для определения запросов
		получателей услуг рекомендуем проводить
		регулярные опросы (на официальном сайте
		организации или непосредственно в
		организации).
Ш. Д	оступность услуг для инвалидов	
1	По результатам натурного наблюдения было	Обеспечить все условия доступности и
	установлено, что в организации отсутствует	комфортного получения услуг в
	следующие показатели:	организации для людей с ОВЗ.
	• оборудованных входных групп пандусами	
	(подъемными платформами);	
	• наличие выделенных стоянок для	
	автотранспортных средств инвалидов;	
	• наличие адаптированных лифтов, поручней,	
	расширенных дверных проемов;	
	• наличие сменных кресел-колясок;	
	• наличие специально оборудованных санитарно-	
	гигиенических помещений в организации;	
	• 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);	
	• помощь, оказываемая работниками	
	организации, прошедшими необходимое обучение	
	(инструктирование) по сопровождению инвалидов	
	в помещениях организации социальной сферы и на	
2	прилегающей территории.	Под подписательно
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня
	не в полной мере удовлетворены доступностью	удовлетворенности качеством услуг
	услуг.	рекомендуется привлекать к
		анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об
		1
		имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности
		образовательной организации.
		Рекомендуется принять меры по
		устранению выявленных недостатков.
IV II		
т≬.Д(ооромелательность, вежливость раоотников органі	лэации

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию	
V. Уд	овлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.	
Комме	Комментарии получателей услуг		
Резулі	ьтаты анкетирования.	Больше новых книг (35 респондентов)Обновить мебель (7 респондентов)Изменить режим работы (4 респондента)	

20. МБУК «Централизованная библиотечная система», г. Кировск

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению	
		недостатков, выявленных в ходе НОК	
	І. Открытость и доступность информации об организации		
1	На официальном сайте организации	Рекомендовано разместить информацию,	
	отсутствуют следующие сведения:	отсутствующую/устаревшую.	
	• Результаты независимой оценки качества	Постоянно обновлять информацию на сайте.	
	условий оказания услуг, планы по улучшению	Регулярно проводить информирование	
	качества работы организации культуры (по	получателей услуг о наличии официального	
	устранению недостатков, выявленных по	сайта организации и о его возможностях.	
	итогам независимой оценки качества)		
2	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять	
	удовлетворены полнотой и открытостью	информацию на официальном сайте	
	информации об организации.	организации и информационных стендах.	
П. Ко	мфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей	
	удовлетворены комфортностью условий	услуг условиями комфортности предоставления	
	предоставления услуг в организации.	услуг рекомендовано постоянно	
		совершенствовать материально-техническую	
		базу организации в соответствии с запросами	
		получателей услуг. Для определения запросов	
		получателей услуг рекомендуем проводить	
		регулярные опросы (на официальном сайте	
		организации или непосредственно в	
		организации).	
Ш. Де	оступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было	Обеспечить все условия доступности и	
	установлено, что в организации отсутствует	комфортного получения услуг в организации	
	следующие показатели:	для людей c OB3.	
	• оборудованных входных групп пандусами		
	(подъемными платформами);		
	• наличие выделенных стоянок для		
	автотранспортных средств инвалидов;		
	·	·	

	• NOTHING ONOTHING PRODUCT TO TROOP	
	наличие сменных кресел-колясок;наличие специально оборудованных	
	санитарно-гигиенических помещений в	
	организации;	
	• 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).	
2	Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня
	не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг
	доступностью услуг.	рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в
		частности, об имеющихся запросах по
		возможным способам улучшения условий
		доступности образовательной организации.
		Рекомендуется принять меры по устранению
		выявленных недостатков.
ļ		выявленных педостатков.
IV. До	брожелательность, вежливость работников ор	
IV. До	Получатели услуг не в полной мере	оганизации Продолжать поддерживать и обеспечивать
	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью,	оганизации Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой
	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг.
	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью,	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары
	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью,	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. в развительность условиями оказания услуг	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения
1 V. Уде	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. разричатели условиями оказания услуг получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. разричатели условиями оказания услуг получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. разричатели условиями оказания услуг получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. разричатели условиями оказания услуг получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе
V. Уде	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой
V. Удо 1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
V. Удо 1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
V. Удо 1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. • Вернуть бегущую строку (2 респондента) • Заменить ксерокс (4 респондента)
V. Удо 1 Комме	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. • Вернуть бегущую строку (2 респондента) • Заменить ксерокс (4 респондента) • Больше книжных новинок (36 респондентов)
1 V. Уде 1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. • Вернуть бегущую строку (2 респондента) • Заменить ксерокс (4 респондента) • Больше книжных новинок (36 респондентов) • Новых интересных мероприятий
1 V. Уде 1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. овлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. • Вернуть бегущую строку (2 респондента) • Заменить ксерокс (4 респондента) • Больше книжных новинок (36 респондентов)

21. МБУК «Централизованная библиотечная система г. Полярные Зори»

N_0N_0	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
І. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг не в полной мере	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на
	удовлетворены полнотой и открытостью	официальном сайте организации и информационных
	информации об организации.	стендах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере	В повышения удовлетворенности получателей услуг

удовлетворены комфортностью условий	условиями комфортности предоставления услуг
предоставления услуг в организации.	рекомендовано постоянно совершенствовать
	материально-техническую базу организации в
	соответствии с запросами получателей услуг. Для
	определения запросов получателей услуг
	рекомендуем проводить регулярные опросы (на
	официальном сайте организации или
	непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов	
1 Получатели услуг из числа инвалидов	Для поддержания высокого уровня
не в полной мере удовлетворены	удовлетворенности качеством услуг рекомендуется
доступностью услуг.	привлекать к анкетированию лиц с OB3 для
	получения обратной связи от них, в частности, об
	имеющихся запросах по возможным способам
	улучшения условий доступности образовательной
	организации. Рекомендуется принять меры по
	устранению выявленных недостатков.
IV. Доброжелательность, вежливость работник	ов организации
1 Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
	Периодически проводить тренинги и семинары с
	работниками организации для улучшения
	результатов по данному критерию
V. Удовлетворенность условиями оказания усл	уг
1 Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
услуг.	организации, а также улучшения имиджа
	учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
	всем показателям независимой оценки качества,
	выявленным в ходе мероприятий независимой
	оценки качества.
Комментарии получателей услуг	
Результаты анкетирования.	• Больше современной литературы
	(21 респондент)
	• Закупить новое современное оборудование
	(13 респондентов)
	1

22. МБУК Североморская централизованная библиотечная система

No	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков,
		выявленных в ходе НОК
I. Ott	крытость и доступность информации об ор	оганизации
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем и дальше проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Ko	омфортность условий предоставления услу	T

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.

В повышения удовлусловиями комфортностью условиями комфортностью условиями комфортностью условиями комфортностью условиями комфортноставления условиями комфортноставления условиями комфортноставления условиями комфортноставления условиями комфортноставления условиями комфортноставления условиями комфортностью условиями комфортноставления услови условиями комфортноставления услови условия услови услови услови услови услови усло

В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг постоянно совершенствовать материально-техническую организации базу соответствии с запросами получателей услуг. Для получателей запросов услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на организации сайте или непосредственно в организации).

III. Доступность услуг для инвалидов

- По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели:
 - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок;
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с OB3.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

1 Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.

Продолжать поддерживать обеспечивать приводящую деятельность, К высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с улучшения работниками организации ДЛЯ результатов по данному критерию

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1 Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества

23. МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»

No	Нелостатки, выявленные в ходе НОК	Выволы и предложения по устранению нелостатков.
	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков.

		выявленных в ходе НОК
І. Отк	рганизации	
1	На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы	Рекомендовано разместить отсутствующую/ устаревшую информацию.
	по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
2	На официальном сайте организации отсутствует следующая информация: • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендуется разместить отсутствующую/ устаревшую информацию.
3	На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг: • раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.
4	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
	мфортность условий предоставления услу	
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг Определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
111. дс	По результатам натурного наблюдения	Обеспечить все условия доступности и комфортного
	было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: • оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • наличие сменных кресел-колясок;	получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
	 наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 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);	
	• помощь, оказываемая работниками	
	организации, прошедшими необходимое	
	обучение (инструктирование) по	
	сопровождению инвалидов в	
	помещениях организации социальной	
	сферы и на прилегающей территории.	
IV. До	оброжелательность, вежливость работник	ов организации
1	Получатели услуг не в полной мере	Продолжать поддерживать и обеспечивать
	удовлетворены доброжелательностью,	деятельность, приводящую к высокой
	вежливостью работников организации.	удовлетворенности получателей услуг.
		Периодически проводить тренинги и семинары с
		работниками организации для улучшения
		результатов по данному критерию
V. Уде	овлетворенность условиями оказания усл	уг
1	Получатели услуг не в полной мере	В целях повышения удовлетворенности получателей
	удовлетворены условиями оказания	услуг условиями осуществления деятельности
	услуг.	организации, а также улучшения имиджа
		учреждения, рекомендовано устранить нарушения по
		всем показателям независимой оценки качества,
		выявленным в ходе мероприятий независимой
		оценки качества.

24. МБУК «Терская межпоселенческая библиотека»

№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
І. Открытость и доступность информации об организации		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
	• Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или

непосредственно в организации). III. Доступность услуг для инвалидов По результатам натурного наблюдения Обеспечить все условия доступности и комфортного было установлено, что в организации получения услуг в организации для людей с ОВЗ. отсутствует следующие показатели: • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие адаптированных лифтов, расширенных дверных поручней, проемов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. • дублирование для инвалидов по слуху зрению звуковой и зрительной информации; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) **V**СЛ**V**Г сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); IV. Доброжелательность, вежливость работников организации Получатели услуг не в полной мере Продолжать поддерживать обеспечивать И vдовлетворены доброжелательностью, деятельность. приводящую высокой вежливостью работников организации. удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками улучшения организации для результатов по данному критерию V. Удовлетворенность условиями оказания услуг Получатели услуг не в полной мере В целях повышения удовлетворенности получателей удовлетворены условиями оказания **УСЛОВИЯМИ** осуществления деятельности также улучшения услуг. организации, имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.