



Администрация Нefтеyганского района

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА ПРИКАЗ

28.06.2022

№ 57/1

г. Нefтеyганск

Об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Нefтеyганского района в 2022 году

Во исполнение постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2014 № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», на основании протокола заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нefтеyганского района от 20.06.2022 № 1,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Нefтеyганского района в 2022 году, согласно приложению 1.
2. Утвердить Перечень муниципальных учреждений культуры Нefтеyганского района, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году, согласно приложению 2.
3. Утвердить техническое задание на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Нefтеyганского района на 2022 год, согласно приложению 3.
4. Определить в качестве организации – оператора по выполнению технического задания Общество с ограниченной ответственностью «Эмпирика» г. Тюмень (далее – организация – оператор).
5. Директору МКУ «УПОДУКС» (Шишкина Х.С.) обеспечить заключение договора на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Нefтеyганского района с организацией – оператором указанной в п. 4 настоящего приказа не позднее 05 июля 2022.
6. Директорам учреждений культуры, подведомственным Департаменту (Михайлова А.Г., Занкина Т.В.), при организации деятельности учреждений, руководствоваться настоящим приказом.

7. Рекомендовать администрации городского поселения Пойковский принять меры по обеспечению участия в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении Муниципального бюджетного учреждения городского поселения Пойковский Центр Культуры и Досуга «РОДНИКИ» в 2022 году.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на председателя комитета по культуре (Титова Т.В.).

Директор



А.Ю. Андреевский

С приказом ознакомлены:

Т.В. Титова

Х.С. Шишкина

А.Г. Михайлова

Т.В. Занкина

Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Нефтеюганского района в 2022 году

1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Нефтеюганского района в 2022 году, разработан в соответствии со статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.04.2014 № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2. Независимая оценка качества условий оказания услуг (далее - НОК) проводится в отношении муниципальных учреждений культуры Нефтеюганского района.

3. НОК является одной из форм контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

4. НОК проводится с участием Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нефтеюганского района (далее – Общественный совет) созданным при Департаменте культуры и спорта Нефтеюганского района (далее – Департамент).

5. НОК проводится не реже чем один раз в три года.

6. Оценку деятельности учреждений культуры проводит Общественный совет, руководствуясь утверждёнными Министерством культуры Российской Федерации показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и иными показателями, разработанными Департаментом и утвержденными Общественным советом.

7. Общественный совет: определяет и представляет в Департамент на утверждение перечень учреждений, в отношении которых проводится НОК; участвует в разработке технического задания для организации-оператора; принимает участие в рассмотрении мер, направленных на совершенствование деятельности и улучшению качества предоставляемых услуг учреждениями; осуществляет анализ НОК с учетом информации, полученной по факту проведения НОК от организации-оператора; представляет в Департамент результаты НОК учреждений, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

8. В целях создания условий для организации проведения НОК Департамент: осуществляет контроль за обеспеченностью технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждениями на официальных сайтах подведомственных департаменту учреждений в сети «Интернет» (постоянно); обобщает и анализирует информацию о качестве оказания услуг учреждениями, и оформляет решение в форме распорядительного акта;

рассматривает информацию о результатах НОК и учитывает их при формировании и утверждении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК; размещает сведения о деятельности Общественного совета, результаты НОК и планы по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9. Учреждения культуры размещают на своих официальных сайтах в сети Интернет информацию о деятельности учреждений, в соответствии с утвержденными федеральными требованиями.

10. В целях обеспечения полноты информации, сведения о результатах проведенной НОК, формируются и предоставляются данные в едином формате по всем учреждениям, в отношении которых проводилась НОК.

11. По итогам проведения анализа и обсуждения полученных результатов НОК от организации-оператора, Общественный совет корректирует их (при необходимости) и утверждает результаты.

12. На основании результатов проведения НОК Общественный совет формирует предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, и улучшению качества деятельности учреждений по каждому учреждению отдельно.

13. Результаты проведения НОК и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, и качества деятельности учреждений, утвержденные Общественным советом, направляются соответственно в Департамент.

14. Департамент доводит результаты НОК и предложения по улучшению качества деятельности учреждений до учреждений, в отношении которых было организовано проведение НОК.

15. Результаты проведения НОК, предложения по улучшению деятельности учреждений и планы учреждений по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, размещаются Департаментом на официальном сайте администрации Нefteyoganskogo района в сети Интернет и сайте, а также учитываются при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений на предстоящие краткосрочный и долгосрочный периоды.

16. Меры по совершенствованию деятельности учреждений (с основными мероприятиями по повышению качества оказания услуг в учреждениях) утверждаются департаментом по каждому учреждению.

17. Департаментом направляются письма в подведомственные учреждения о необходимости утвердить (актуализировать) планы мероприятий по повышению качества оказания услуг в этих учреждениях в соответствии с утвержденными мерами по совершенствованию деятельности учреждений, а также о необходимости предоставлять отчет по результатам выполнения соответствующих планов.

18. По итогам завершения этапа работы по повышению качества оказания услуг подведомственными учреждениями, департамент и учреждения формируют сводные отчеты о результатах повышения качества оказания услуг учреждениями и направляют их в общественный совет.

19. Общественный совет рассматривает результаты выполнения планов мероприятий и учитывает при подготовке требований по проведению Мониторинга, в следующем году.

Перечень муниципальных учреждений культуры Нефтеюганского района,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году

№ п/п	Наименование учреждения
Учреждения культуры, подведомственные Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района	
1.	Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»
2.	Бюджетное учреждение «Центр культуры Нефтеюганского района»
Прочие муниципальные учреждения культуры	
3.	Муниципальное бюджетное учреждение городского поселения Пойковский Центр Культуры и Досуга «РОДНИКИ»

Техническое задание

на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации,
получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры Нефтеюганского района

№ п/п	Параметры требований к услугам	Требования к услугам, указываемые муниципальным заказчиком
1.	Наименование закупаемой услуги	Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Нефтеюганского района (далее – соответственно независимая оценка качества, услуги).
2.	Заказчик услуги	Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района (далее – Департамент)
3.	Цели и задачи оказания услуги	<u>Цели:</u> 1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Нефтеюганского района. 2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Нефтеюганского района. <u>Задачи:</u> 1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры Нефтеюганского района. 2. Интерпретация, оценка, обобщение и анализ полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры. 3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.
4.	Объем закупаемой услуги	В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги по сбору, обобщению и анализу информации в организациях в сфере культуры согласно Перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Департаменте (приложение 1 к Техническому заданию), включая описание методов и инструментария, каналов сбора, обработки, интерпретации, обобщения и анализа информации о деятельности организаций в сфере культуры Нефтеюганского района, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, разработку рекомендаций для каждой организации по улучшению

		качества их деятельности, общих рекомендации для сферы культуры Нефтеюганского района.
5.	Общие требования к оказанию услуги	<p>1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-І «Основы законодательства РФ о культуре»; - Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; - Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»; - Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; - Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; - Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н); - Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; - Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на

		<p>официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Департаменте (приложение 1 к Техническому заданию). <p>2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций в сфере культуры Нефтеюганского района по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> -открытость и доступность информации об организации в сфере культуры; -комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; -доброжелательность, вежливость работников организаций в сфере культуры; -удовлетворенность качеством условий оказания услуг; - доступность услуг для инвалидов. <p>3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации в сфере культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приложение 2 к Техническому заданию).</p> <p>Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) официальные сайты организаций в сфере культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций; б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; в) результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включающие: <ul style="list-style-type: none"> - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; - обеспечение комфортных условий предоставления услуг; - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг; г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опросы на сайте оператора, на официальном сайте организации и т.п.). <p>4. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с</p>
--	--	--

		<p>перечнем работ и услуг (приложение 3 к Техническому заданию), с использованием инструментария независимой оценки (приложение 4 к Техническому заданию), включая согласование (одобрение) рабочих и отчетных материалов на каждом этапе выполнения с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Департаменте</p>
6.	Требования к результатам оказания услуги	<p>1. Результатом оказания услуг является:</p> <p>1) аналитический отчет по всем организациям в сфере культуры Нефтеюганского района, указанным в приложении 1 к Техническому заданию, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки информации и размещение на официальном сайте www.bus.gov.ru.</p> <p>Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:</p> <p>а) перечень организаций в сфере культуры, в отношении которых проводились сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сфере культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;</p> <p>в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;</p> <p>г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Минтруда;</p> <p>д) основные недостатки в работе организаций в сфере культуры, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества;</p> <p>ж) общие выводы и предложения по совершенствованию оказания услуг в сфере культуры Нефтеюганского района.</p> <p>2) текст доклада и материалы презентации о результатах исследования на электронном и бумажном носителях.</p> <p>2. Аналитический отчет должен содержать сводные таблицы, показатели-диаграммы и текстовый анализ всех видов работ.</p> <p>3. Аналитический отчет, доклад, презентация не должны содержать орфографических, логических, технических и иных ошибок.</p>

**Перечень
организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры в 2022 году**

***Всего – 3 муниципальных организации:**

- 1 Бюджетное учреждение «Центр культуры Нефтеюганского района», в структуру которого входят 9 обособленных подразделений;

- 1 Пойковское муниципальное бюджетное учреждение (г.п. Пойковский) Центр культуры и досуга «РОДНИКИ»;

- 1 Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека», включающее в свою структуру 13 поселенческих библиотек, из которых 5 располагаются в отдельно стоящих зданиях, в том числе 3 библиотеки в г.п. Пойковский расположены в 1 здании, 6 – занимают площади в зданиях домов культуры; 3 – занимают площади в зданиях иных организаций).

В целом муниципальные учреждения, с учетом их подразделений располагаются на 16 объектах.

Муниципальные организации в сфере культуры Нефтеюганского района

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта
1.	Бюджетное учреждение «Центр культуры Нефтеюганского района»	Михайлова Анжелика Георгиевна	628309, ХМАО-Югра, город Нефтеюганск, ул. Сургутская 1/3, помещение 1 тел.: 8(3463)316304 e-mail: nrmu-to- kultura@yandex.ru сайт: http://nrbu-to-kultura.ru
1.1.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Культурно-досуговый центр «Сияние Севера»	Воейков Вадим Юрьевич	628327, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Салым, улица Юбилейная, дом 15 тел.: 8(3463)290-765 e-mail: siyanie_severasalym@mail.ru
1.2.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Жемчужина Югры»	Сидорова Светлана Олеговна	628330, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Сентябрьский, улица КС-5 тер, дом 66а тел.: 8(3463)708010 e-mail: kskzhemchuzhinayugry@mail.ru
1.3.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Кедровый»	Кошкарлова Татьяна Ивановна	628335, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Куть-Ях, улица Школьная, дом11 тел.: 8(3463) 226004 e-mail: kut-kdc@yandex.ru
1.4.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Ника»	Галимуллина Ильдария Муллахметовн а	628323, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Каркатеевы, улица Центральная, дом17 тел.: 8(3463) 292-866 e-mail: ksk_nika@mail.ru

1.5.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Кедр»	Хайрисламова Гульназ Юлаевна	628334, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Лемпино, улица Солнечная, дом 1 тел.: 8(3463) 259656 e-mail: dk-2003@yandex.ru
1.6.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Камертон»	Авраменко Олеся Валерьевна	628320, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Сингапай, улица Центральная, дом 31 тел.: 8(3463) 293-049 e-mail: kamerton- direktor2016@mail.ru
1.7.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Успех»	Ковель Татьяна Владимировна	628322, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, поселение Чеускино, улица Центральная, дом 8 тел.: 8(3463) 291-482 e-mail: kskuspeh@mail.ru
1.8.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Галактика»	Максимова Елена Васильевна	628325, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Усть-Юган, дом 3 тел.: 8(3463) 316-016 e-mail: dkgalaktika14@mail.ru
1.9.	Обособленное подразделение БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» Дом культуры «Гармония»	Мирземагомедов а Абидат Насировна	628328, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, поселение Юганская Обь, улица Тобольская, дом 25 тел.: 8(3463) 291-946 e-mail: domckultury.garmonya@yandex.ru
2.	Пойковское бюджетное учреждение Нефтеюганского района Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» (г.п. Пойковский)	Калинушкин Павел Викторович	628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, городское поселение Пойковский, 1 микрорайон, дом 112 тел.: 8(3463)316480 e-mail: ckdrodnik@mail.ru сайт: https://admpoyk.ru/2016-10-13-03-47-18/qq.html
3.	Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»	Занкина Татьяна Владимировна	628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14 тел.: 8(3463) 210-269 e-mail: nrbib@mail.ru сайт: http://nrllib.ru/

3.1.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Пойковская поселенческая библиотека «Наследие»	Ефименко Любовь Ивановна	628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14 тел.: 8(3463) 215-319 e-mail: bibnasledie@gmail.com
3.2.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Пойковская поселенческая детская библиотека «Радость»	Имаметдинова Руфина Фларидовна	628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14 тел.: 8(3463) 215-250 e-mail: radost.bib@gmail.com
3.3.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Салымская поселенческая модельная библиотека им. А.С.Тарханова	Голод Алена Валерьевна	628327, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Салым, улица Молодежная, дом 8 тел.: 8(3463) 290-518 e-mail: biblioman13@gmail.com
3.4.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Салымская поселенческая библиотека	Емельянова Алла Анатольевна	628324, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Салым, КС-6, дом 10 e-mail: librarysalym2@gmail.com
3.5.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Сентябрьская поселенческая библиотека №1	Тимергазина Ольга Гайсовна	628330, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Сентябрьский, дом 66а тел.: 8(3463) 708-012 e-mail: sentbib1@gmail.com
3.6.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Сентябрьская поселенческая библиотека №2	Макунина Зинаида Сергеевна	628381, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, поселение КС-5, 2 микрорайон, дом 12 тел.: 8(3463) 464-296 e-mail: sentbib2@gmail.com
3.7.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Каркатеевская поселенческая модельная библиотека	Бронникова Светлана Катыровна	628323, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Каркатеевы, улица Центральная, дом 17 тел.: 8(3463) 292-852 e-mail: rossinka99@gmail.com

3.8.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Куть-Яхская поселенческая библиотека	Макешина Дарья Валериевна	628335, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Куть-Ях, улица Молодежная, дом 17 тел.: 8(3463) 292-249 e-mail: bibkutyh@gmail.com
3.9.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Лемпинская поселенческая библиотека имени Е.Д. Айпина	Комарова Ольга Валентиновна	628334, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Лемпино, улица Солнечная, дом 1 тел.: 8(3463) 259-658 e-mail: olkom75@gmail.com
3.10.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Сингапайская поселенческая библиотека	Кошелапова Ирина Викторовна	628320, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Сингапай, улица Центральная, дом 31 тел.: 8(3463) 293-412 e-mail: bib.spsingapaj@gmail.com
3.11.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Чеускинская поселенческая библиотека	Одинцова Наталья Валерьевна	628322, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, поселение Чеускино, улица Центральная, дом 8 тел.: 8(3463) 291-326 e-mail: bibcheu3@gmail.com
3.12.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Усть-Юганская поселенческая библиотека	Кораблева Юлия Михайловна	628325, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Усть-Юган, квартал 2-2, дом 1 тел.: 8(3463) 316-012 e-mail: ustugan.bib@gmail.com
3.13.	Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» Обь-Юганская поселенческая библиотека	Верхоланцева Елена Нефодьевна	628328, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, поселение Юганская Обь, улица Тобольская, дом 25 тел.: 8(3463) 291-947 e-mail: fhctybyq1411@gmail.com

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере культуры
Нефтеюганского района**

(в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599
«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов

2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование 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 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии 	100 баллов	40%	40 баллов

	официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, [приказ](#) Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Перечень услуг и работ

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал
1	2	3
Этап 1. Подготовка к осуществлению сбора и обобщения качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка – не более 15 календарных дней после подписания Контракта		
1.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, Нефтеюганском районе. - Изучение инструментария независимой оценки (рабочие карты, Акт, форма анкеты для получателей услуг, сводные и итоговые формы отчетности). - Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. <p>Конкретное количество опрошенных в каждой организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определение подхода к сопоставимости результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года. - Разработка графика выездов в организации в сфере культуры Нефтеюганского района. 	<p>Отчет, включающий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обоснование и расчёт выборки по каждой организации культуры; - описание подхода к сопоставимости результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года - график выездов в организации культуры Нефтеюганского района, утвержденный Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Департаменте
1.2.	Представление результатов первого этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Департаменте	В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Департаменте об одобрении представленных результатов
Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка – не более 45 календарных дней		
2.1.	1. Сбор информации о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями,	Представление первичных исследовательских

<p>включая выезды в каждую организацию в соответствии с Перечнем организаций, указанным в Приложении 1 к Техническому заданию согласно следующим методам и установленным нормативным документам:</p> <p>а) анализ официального сайта организации культуры проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры и может производиться дистанционно. Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются следующие нормативные документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - статья 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» - ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. <p>б) оценка содержания информационных стендов осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.</p> <p>Анализ стендов организации культуры осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры, в том числе инвалидов.</p> <p>При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам и ее доступности для инвалидов используется следующие нормативные документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - статья 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» 	<p>данных по всем обследованным организациям (рабочие карты, заполненные анкеты для получателей услуг, аудиозаписи телефонных звонков, аудиозаписи опросов граждан, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, Акты)</p>
--	---

	<p>- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>в) эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» – тестирование взаимодействия организации культуры с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.</p> <p>Во время проведения эксперимента по телефону производится аудиозапись разговора, при проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.</p> <p>При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используются:</p> <p>- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;</p> <p>г) эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» – оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития). При проведении эксперимента используются Методические указания Минтруда России от 10 августа 2015 г. «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи»;</p> <p>д) натурные наблюдения проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:</p> <p>наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;</p> <p>обеспечением комфортных условий предоставления услуг;</p> <p>обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.</p> <p>При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используется:</p> <p>- СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных</p>	
--	--	--

	<p>групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;</p> <p>- СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций культуры»;</p> <p>е) выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется путем изучения отзывов граждан и проведения опросов в следующих формах: очно, дистанционно (на сайтах: организации, администрации Нефтеюганского района, Оператора), анкетирование.</p> <p>2. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации по каждой организации (приложение 4);</p>	
2.2.	Представление результатов второго этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Департаменте	В качестве отчета прикладывается решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Департаменте об одобрении представленных результатов
Этап 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка не более 15 календарных дней		
3.1.	<p>- Обработка и анализ первичного массива данных.</p> <p>- Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с единым порядком расчёта показателей.</p> <p>- Систематизация основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.</p> <p>- Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры.</p> <p>- Формирование проекта рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1 к Техническому заданию).</p> <p>- Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2 к Техническому заданию) и сферы культуры Нефтеюганского района в целом.</p>	<p>Итоговый отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:</p> <p>а) перечень организаций в сфере культуры, в отношении которых в 2022 году проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>б) поэтапное описание методики и технологии исследовательской работы с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, аудиозаписи телефонных звонков, аудиозаписи опросов граждан, фотоматериалы, снятые во время выездов в каждую организацию);</p> <p>в) результаты обобщения информации,</p>

	<p>- Подготовка итогового аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы.</p> <p>- Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций культуры.</p>	<p>размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;</p> <p>г) результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой организации и в целом по Нефтеюганскому району;</p> <p>д) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;</p> <p>е) анализ основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>ж) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры;</p> <p>з) сопоставление полученных результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года;</p> <p>и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций</p>
--	--	---

		<p>культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества;</p> <p>к) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы культуры Нефтеюганского района в целом;</p> <p>л) проект рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций.</p> <p>м) презентационные материалы по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 30.</p> <p>Результаты исследования должны быть представлены Заказчику в виде полного итогового аналитического отчёта на бумажном и цифровом носителе (flash-накопителе). Объём итогового отчёта должен быть не менее 100 страниц. Текст отчёта должен иметь подробное оглавление с указанием страниц разделов, посвящённых каждой организации и содержащих как текстовую часть, так и таблицу со значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг.</p> <p>В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчёта.</p>
3.2.	Представление результатов третьего этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Департаменте	Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Департаменте о рассмотрении и одобрении представленных предварительных результатов проведения независимой оценки качества
3.3.	Выступление на заседании Общественного совета по проведению независимой	Текст доклада не более 15 мин. Презентация

	оценки качества при Департаменте с демонстрацией презентации результатов исследования, ответы на вопросы	объемом не более 30 слайдов, содержащие не только текст, но и графический анализ данных (графики, диаграммы, таблицы, инфографика). Решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Департаменте об утверждении результатов проведения независимой оценки качества
--	--	---

Инструментарий независимой оценки

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационном ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказу Минкультуры России от 20.02.2015 N 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"»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
Наличие информации о:		на стендах	на сайте
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований автономного округа, бюджета муниципального образования		
14)	численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15)	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
16)	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		

17)	правилах внутреннего трудового распорядка		
18)	коллективном договоре		
19)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
20)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
21)	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
22)	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

Показатель № 1.2 в Акте: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Рабочая карта № 2

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.)

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 2.1 в Акте: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
----------	------------------	-------------------------

1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

Рабочая карта № 3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 3.1 в Акте: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	

	информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Рабочая карта № 4
для проведения опроса граждан

Наименование организации: _____

Дата и время проведения опроса: _____

№ аудиозаписи опроса _____

ФИО эксперта _____

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- ☐ Пожилые граждане
- ☐ Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- ☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- ☐ Семья, находящаяся в социально опасном положении
- ☐ Инвалиды
- ☐ Молодые инвалиды
- ☐ Иная категория (укажите какая именно) _____

2. Укажите форму, при которой была получена услуга:

- ☐ стационарная
- ☐ вне стационарная

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- ☐ да
- ☐ нет, так как _____

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- ☐ да
- ☐ нет, так как _____

5. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

6. Оцените своевременность оказания услуги

- ☐ своевременно
- ☐ не своевременно, так как _____

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- ☐ да
☐ нет, так как _____

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

- ☐ да
☐ нет, так как _____

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

- ☐ да
☐ нет, так как _____

12. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)

- ☐ да
☐ нет, так как _____

13. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- ☐ да
☐ нет, так как _____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

АКТ №
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ
НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА

Наименование организации: _____
Юридический адрес: _____
Фактический адрес: _____
Ф.И.О. руководителя: _____
Контактный телефон: _____

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации культуры	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона;	Анализ официального сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействи е организации с	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю		
			- электронной почты;				
			- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);				

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - иного электронного сервиса	гражданами»			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 1	100%					
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации	50%	- наличие комфортной зоны	Натурные	По 20 баллов за каждое комфортное		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	комфортных условий для предоставления услуг:		отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	наблюдения Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	условие, но не более 100 баллов		
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 2	100%					
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудование входных	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			<div>групп пандусами (подъемными платформами);</div> <div>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</div> <div>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</div> <div>- наличие сменных кресел-колясок;</div> <div>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</div>	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	<div>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</div> <div>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</div> <div>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</div> <div>- наличие альтернативной версии официального сайта</div>	Анализ официального	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	сайта организации культуры			
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействи е организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)		
	Итого по критерию 3	100%					
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в %	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействи е организации с	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	от общего числа опрошенных получателей услуг).		обращения в организацию	гражданами»	баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
Итого по критерию 4		100%					
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию	Выявление мнения получателей	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		родственникам и знакомым	услуг о качестве условий оказания услуг	бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Итого по критерию 5		100%					
ИТОГО по всем критериям							

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: _____

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» _____

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» _____

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» _____

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» _____

Предложения по улучшению деятельности организации: _____

(Должность руководителя организации,
выполнявшей функции Оператора)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Сводные сведения по результатам независимой оценки (в формате Excel)

[illegible]