**Аналитический отчет о результатах проведения**

**независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нефтеюганского района 2019 г.**

Для выявления качества условий оказания услуг культуры в Нефтеюганском районе была проведена независимая оценка в отношении 5 (пяти) учреждений культуры. Все работы были проведены в соответствии с:

* Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «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 официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;
* Перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Департаменте (приложение 1 к Техническому заданию).

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации о деятельности организаций культуры Нефтеюганского района по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации в сфере культуры;

2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций в сфере культуры;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

В качестве основных методов сбора информации выступили:

1) Включенное наблюдение в помещениях организаций с посещением структурных подразделений организаций культуры Нефтеюганского района;

2) Изучение мнения получателей услуг в сфере культуры о качестве условий оказания услуг;

3) Контент-анализ официальных сайтов организаций культуры в сети Интернет, а также анализ содержания информационных стендов внутри помещений организаций культуры;

4) Эксперименты, связанные с взаимодействием организаций с получателями услуг, а также с оказанием помощи гражданам в преодолении барьеров.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

Все расчеты произведены в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 и методическими рекомендациями по проведению независимой оценки.

## Перечень организаций культуры в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | ФИО руководителя | Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта |
|  | **Нефтеюганское районное бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура»**  **(далее – НРБУ «ТО «Культура»)** | **Девятнина**  **Ольга**  **Григорьевна** | **628320, ХМАО-Югра,**  **Нефтеюганский район,**  **сельское поселение Сингапай,**  **улица Центральная, дом 31.**  **тел.: 8(3463)232011**  **e-mail:** [**nrmu-to-kultura@yandex.ru**](mailto:nrmu-to-kultura@yandex.ru)  **сайт:** [**http://nrbu-to-kultura.ru**](http://nrbu-to-kultura.ru/) |
| 1.1. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  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](mailto:siyanie_severasalym@mail.ru) |
| 1.2. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры  «Жемчужина Югры» | Сидорова  Светлана  Олеговна | 628330, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Сентябрьский, улица КС-5 тер, дом 66а  тел.: 8(3463)290-765  e-mail:[kskzhemchuzhinayugry@mail.ru](mailto:kskzhemchuzhinayugry@mail.ru) |
| 1.3. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Кедровый» | Маерович Василий Николаевич | 628335, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Куть-Ях,  улица Школьная, дом11  тел.: 8(3463) 292-374  e-mail:[kut-kdc@yandex.ru](mailto:kut-kdc@yandex.ru) |
| 1.4. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Ника» | Галимуллина  Ильдария Муллахметовна | 628323, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Каркатеевы,  улицаЦентральная, дом17  тел.: 8(3463) 292-866  e-mail:[ksk\_nika@mail.ru](mailto:ksk_nika@mail.ru) |
| 1.5. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Кедр» | Хайрисламова Гульназ Юлаевна | 628334, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Лемпино,  улица Солнечная, дом 1  тел.: 8(3463) 292-866  e-mail:[dk-2003@yandex.ru](mailto:dk-2003@yandex.ru) |
| 1.6. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Камертон» | Андрийчук  Неля  Мироновна | 628320, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Сингапай,  улица Центральная, дом 31  тел.: 8(3463) 293-049  e-mail:[kamerton-direktor2016@mail.ru](mailto:kamerton-direktor2010@mail.ru) |
| 1.7. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Успех» | Ковель  Татьяна Владимировна | 628322, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  поселение Чеускино,  улицаЦентральная, дом 8  тел.: 8(3463) 291-482  e-mail:[kskuspeh@mail.ru](mailto:kskuspeh@mail.ru) |
| 1.8. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Галактика» | Максимова  Елена  Васильевна | 628325, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Усть-Юган, дом3  тел.: 8(3463) 316-016  e-mail:[dkgalaktika14@mail.ru](mailto:dkgalaktika14@mail.ru) |
| 1.9. | Обособленное подразделение  НРБУ «ТО «Культура»  Дом культуры «Гармония» | Мирземагомедова 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](mailto:domckultury.garmonya@yandex.ru) |
|  | **Пойковское муниципальное бюджетное учреждение центр культуры и досуга «РОДНИКИ»** | **Калинушкин Павел Викторович** | **628331, ХМАО-Югра,**  **Нефтеюганский район,**  **городское поселениеПойковский,**  **1 микрорайон, дом 112**  **тел.: 8(3463) 215-232**  **e-mail:ckdrodnik@mail.ru**  **сайт: https://admpoyk.ru** |
|  | **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://nrlib.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](mailto:bibnasledie@gmail.com) |
| 3.2. | Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  Пойковская поселенческая детская библиотека «Радость» | Приходько Наталья Владимировна | 628331, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  городское поселение Пойковский,  3 микрорайон, дом 13/14  тел.: 8(3463) 215-250  e-mail:[radost.bib@gmail.com](mailto:radost.bib@gmail.com) |
| 3.3. | Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  Салымская поселенческая модельная библиотека №1 | 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](mailto:biblioman13@gmail.com) |
| 3.4. | Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  Салымская поселенческая библиотека №2 | Долгорукова Елена Николаевна | 628324, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район, сельское поселение Салым,  КС-6, дом 10  e-mail:[librarysalym2@gmail.com](mailto: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](mailto:sentbib1@gmail.co) |
| 3.6. | Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  Сентябрьская поселенческая библиотека №2 | Кунина  Людмила Алексеевна | 628381, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район, поселение КС-5,2 микрорайон,  дом 12  тел.: 8(3463)464-296  e-mail:[sentbib2@gmail.com](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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:[fhctybq1411@gmail.com](mailto:fhctybq1411@gmail.com) |
| **4.** | **Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение**  **дополнительного образования**  **«Детская музыкальная школа»** | **Сафина**  **Елена**  **Владимировна** | **628331, ХМАО-Югра,**  **Нефтеюганский район,**  **городское поселение Пойковский,**  **7 микрорайон, дом 91а** |
| **5.** | **Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение**  **дополнительного образования**  **«Детская школа искусств имени Г.С. Райшева»** | **Князева**  **Марина**  **Валентиновна** | **628327, ХМАО-Югра,**  **Нефтеюганский район,**  **сельское поселение Салым,**  **улица Новая, дом 13** |

## 

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Нефтеюганского района можно сказать, что в целом качество условия оказания услуг находится на высоком уровне, исследуемые учреждения получили высокие баллы. **Итоговый балл Нефтеюганского района по отрасли культуры составил 93,32 балла.**

Основные проблемы качества условий оказания услуг учреждениями культуры связаны с недостаточной информационной открытостью учреждений культуры, отсутствием некоторых параметров комфортности, а также частичной оборудованностью обследуемых учреждений для людей с ограниченными возможностями.

Для повышения качества условий оказания услуг в учреждениях культуры Нефтеюганского района предлагаются следующие рекомендации:

1) Повысить информационную открытость учреждений путем доработки выявленных недостатков в организации работы официальных сайтов. Для этого учреждениям необходимо:

* добавить недостающие способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг – все обследуемые организации культуры Нефтеюганского района;
* создать собственный официальный сайт в сети Интернет с размещением на нем всей необходимой информации в соответствии с регламентирующими нормативно-правовыми актами – Пойковское муниципальное бюджетное учреждение центр культуры и досуга «РОДНИКИ»;
* добавить недостающую информацию на официальный сайт в соответствии с выявленными недостатками – Нефтеюганское районное Бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура».

2) Повысить комфортность условий оказания услуг путем организации доступного питьевого режима в учреждениях:

* Нефтеюганское районное Бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура» (ДК Кедр, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика, ДК Ника, ДК Камертон);
* Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Чеускинская ПБ, Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Сингапайская ПБ, Салымская ПМБ №1, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие).

3) Повысить доступность помещений организаций культуры и прилегающей территории, а именно:

* При наличии возможности выделить и обозначить специальное место на парковке для автотранспортных средств инвалидов. Данная рекомендация может быть неприменима в ряде случаев, поскольку многие учреждения не имеют собственной выделенной парковки, либо таковая имеется рядом с учреждением, но на внесение каких-либо изменений нет юридиических оснований (например, в случае, когда парковка принадлежит другому учреждению и т.п.);
* При наличии необходимости, оборудовать учреждения сменными креслами-колясками для инвалидов. Данная рекомендация также может быть неприменима в том случае, если среди потенциальных получателей нет людей с подобного рода ограничениями (например, на территории не проживают инвалиды-колясочники и т.п.). В случае наличия среди потенциальных получателей людей с данными ограничениями перед закупкой данных технических средств предлагается провести беседу с потенциальными получателями на предмет выявления у них потребности в сменных креслах-колясках.
* Необходимо оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов с учетом всех необходимых требований (наличие поручней, кнопки вызова персонала, расширенный дверной проем, отсутствие каких-либо порогов, крючки для костылей, зеркало с поворотным механизмом, специальная высота всего оборудования, удобное размещение выключателей, диспенсеров и прочих гигиенических средств и т.д.) в:

- Пойковское муниципальное бюджетное учреждение центр культуры и досуга «РОДНИКИ»;

- Бюджетном учреждении Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие);

- Нефтеюганском районном Бюджетном учреждении Творческое Объединение «Культура» (ДК Кедровый, ДК Гармония).

Данная рекомендация может быть неприменима в случае отсутствия технической возможности изменения конструкции здания, в котором расположено учреждение. В данном случае сотрудникам организации необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать людей с ограниченными возможностями.

* Необходимо расширить дверной проем для беспрепятственного прохождения кресла-коляски в Бюджетном учреждении Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина).

4) Помимо критериев, предусмотренных методическими рекомендациями, предлагается также внести следующие изменения в оборудованность обследуемых учреждений:

* Необходимо оборудовать кнопкой вызова входную группу в следующих учреждениях: Пойковское муниципальное бюджетное учреждение центр культуры и досуга «РОДНИКИ»; Нефтеюганское районное Бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура» (ДК Успех). Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Чеускинская ПБ, Куть-Яхская ПБ);
* Ввиду нахождения некоторых учреждений на 2 этаже здания для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников в помещения учреждений, необходимо оборудовать лестницы подъемными платформами, либо оборудовать учреждения специальным устройством – лестничный подъемник (ступенькоход):

- Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Пойковская ПБ Наследие, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина, Куть-Яхская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Обь-Юганская ПБ, Чеускинская ПБ);

Данная рекомендация может быть неприменима в том случае, если среди потенциальных получателей нет людей с подобного рода ограничениями (например, на территории не проживают инвалиды-колясочники и т.п.).

5) Повысить доступность услуг для инвалидов следующим образом:

* Для осуществления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) провести соответствующее обучение сотрудников организаций культуры путем прохождения специализированных курсов. Данная рекомендация может быть не применима в случае отсутствия потенциальных получателей услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода).
* При наличии необходимости повышения доступности услуг для слабовидящих необходимо оборудовать организации культуры информационными табличками и мнемосхемами выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (указатели, таблички кабинетов и т.п.). Помимо этого, необходимо обеспечить доступные пути следования от потенциальных мест прибытия слабовидящих инвалидов (ближайшая остановка общественного транспорта, автомобильная парковка) до учреждения и вышеуказанных дублирующих инструментов. Пути следования необходимо оборудовать при помощи специализированной тактильной плитки, обеспечить отсутствие резких перепадов высоты и бордюров на пути следования, в помещениях организации обеспечить наличие вспомогательных поручней на всем протяжении путей следования.
* Для повышения доступности услуг для инвалидов по слуху и зрению необходимо оборудовать средствами дублирования звуковой и зрительной информации (например, бегущая строка, инфокиоск с режимами для слабовидящих и слабослышащих, аудиоинформатор, видеоинформатор, усилители звуковых сигналов «Исток» и прочее) в следующих учреждениях:

- Нефтеюганское районное Бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура» (ДК Кедр, ДК Кедровый, ДК Жемчужина Югры, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика, ДК Камертон);

- Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Сентябрьская ПБ №1, Куть-Яхская ПБ).

* Также помимо всего вышеперечисленного в рамках повышения качества условий оказания услуг можно организовать для сотрудников организаций культуры Нефтеюганского района прохождение специального обучения по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории.

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в Нефтеюганском районном бюджетном учреждении Творческое Объединение «Культура»

Нефтеюганское районное бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура» (далее ТО «Культура») включает в себя 9 (девять) структурных подразделений. Рассмотрим основные результаты независимой оценки.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Нефтеюганское районное бюджетное учреждение Творческое Объединение «Культура» **набрало 93,9 балла.**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

В ходе обследования **все обособленные подразделения** учреждения ТО «Культура» получили максимальный балл за информативность стенда. По результатам обследования официального сайта выявлен ряд недостатков по соответствию нормативно-правовым актам.

Таблица 2. Баллы ТО «Культура» по критерию 1.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Информативность стенда | Информативность сайта | Итоговый балл |
| ТО «Культура» | 100 | 60 | 80 |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| ТО «Культура» | + | + | + | – | – | 90 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены информационной наполненностью как информационных стендов внутри учреждений, так и официального сайта ТО «Культура».

Таблица 4. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 1.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность стендом | Удовлетворенность сайтом | Итоговый балл |
| ТО «Культура» | 99 | 98 | 99 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Среди критериев комфортности наибольшую проблему представляет отсутствие питьевого режима в большинстве структурных подразделений ТО «Культура». Также в ДК Галактика на период проведения НОК отсутствует навигация, т.е. нет направляющих ориентиров, нет табличек на кабинетах и т.п.

Таблица 5. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Доступность записи на получение услуги | Итоговый балл |
| **ТО «Культура»** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| ДК Кедр | + | + | – | + | + | + | - |
| КДЦ Сияние Севера | + | + | + | + | + | + | - |
| ДК Кедровый | + | + | + | + | + | + | - |
| ДК Жемчужина Югры | + | + | + | + | + | + | - |
| ДК Успех | + | + | – | + | + | + | - |
| ДК Гармония | + | + | – | + | + | + | - |
| ДК Галактика | + | – | – | + | + | + | - |
| ДК Ника | + | + | – | + | + | + | - |
| ДК Камертон | + | + | – | + | + | + | - |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в организациях социального обслуживания рассчитывается по данным опроса получателей услуг. В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены комфортностью условий оказания услуг во всех структурных подразделениях ТО «Культура».

Таблица 6. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность комфортностью |
| ТО «Культура» | 95 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандуса-ми | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| **ТО «Культура»** | **+** | **+** | **+** | **–** | **+** | **80** |
| ДК Кедр | + | – | + | – | + | - |
| КДЦ Сияние Севера | + | – | + | – | + | - |
| ДК Кедровый | + | – | + | – | – | - |
| ДК Жемчужина Югры | + | + | + | – | + | - |
| ДК Успех | + | – | + | – | + | - |
| ДК Гармония | + | – | + | – | – | - |
| ДК Галактика | + | – | + | – | + | - |
| ДК Ника | + | + | + | – | + | - |
| ДК Камертон | + | – | + | – | + | - |

Касаемо оборудованности помещений и территории организации ТО «Культура» наибольшую проблему представляют отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, отсутствие сменных кресел колясок и отсутствие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения в ДК Кедровый и ДК Гармония.

Стоит отметить тот факт, что отсутствие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов зачастую связано с тем фактом, что у структурных подразделений вообще нет оборудованной выделенной стоянки для автомобилей, а используемые для стоянки места специально не предназначены для этого и носят «стихийный характер». Также немаловажен тот факт, что обособленные подразделения учреждения ТО «Культура» находятся в сельской местности.

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Касаемо оборудованности организации для инвалидов с учетом возможности получения ими услуг наравне с остальными получателями основные проблемы связаны с отсутствием в большинстве структурных подразделений каких-либо средств для дублирования инвалидам по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Помимо этого, во всех структурных подразделениях ТО «Культура» отсутствует дублирование графической и текстовой информации рельефно-точечным шрифтом Брайля и возможность предоставления сурдоперевода (тифлосурдоперевода).

Стоит отметить, что все вышеуказанные проблемы направлены на создание «безбарьерной» среды для людей, имеющих ограничения по слуху и зрению, однако доля получателей услуг с подобными ограничениями в данных учреждениях крайне мала, либо таковых получателей вообще нет. В данном случае крайне немаловажен тот факт, что все обособленные подразделения находятся в сельской местности, и в виду малого количества населения, потенциальные получатели с такими ограничениями могут просто не проживать в данной местности.

Таблица 8. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| **ТО «Культура»** | **+** | **–** | **–** | **+** | **+** | **+** | **80** |
| ДК Кедр | – | – | – | + | + | + | - |
| КДЦ Сияние Севера | + | – | – | + | + | + | - |
| ДК Кедровый | – | – | – | + | + | + | - |
| ДК Жемчужина Югры | – | – | – | + | + | + | - |
| ДК Успех | – | – | – | + | + | + | - |
| ДК Гармония | – | – | – | + | + | + | - |
| ДК Галактика | – | – | – | + | + | + | - |
| ДК Ника | + | – | – | + | + | + | - |
| ДК Камертон | – | – | – | + | + | + | - |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Несмотря на существующие проблемы в обеспечении доступности структурных подразделений ТО «Культура», подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены доступностью для инвалидов.

Таблица 9. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 3.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доступностью |
| ТО «Культура» | 90 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, оказывающих первичный контакт с получателями услуг.

Таблица 10. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 4.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| ТО «Культура» | 100 |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, непосредственно оказывающих услуги.

Таблица 11. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 4.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью |
| ТО «Культура» | 99 |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми они взаимодействовали дистанционно (например, по телефону и т.д.).

Таблица 12. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 4.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью |
| ТО «Культура» | 95 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Все без исключения респонденты готовы рекомендовать ТО «Культура» своим родственникам и знакомым для получения услуг культуры.

Таблица 13. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Готовность рекомендовать |
| ТО «Культура» | 100 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены организационными условиями оказания услуг (график работы, наличие и понятность навигации).

Таблица 14. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 5.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность организационными условиями |
| ТО «Культура» | 99 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Все без исключения респонденты удовлетворены в целом условиями предоставления услуг культуры.

Таблица 15. Баллы учреждения ТО «Культура» по критерию 5.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность в целом условиями |
| ТО «Культура» | 100 |

**В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены ряд недостатков:**

1. На официальном сайте организации в сети Интернет не хватает разделов со следующей информацией:

* материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
* порядок и условия предоставления услуг;
* численность получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований автономного округа, бюджета муниципального образования;
* численность получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* правила внутреннего распорядка для получателей услуг;
* правила внутреннего трудового распорядка;
* коллективный договор;
* проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. На официальном сайте организации в качестве дистанционных способов взаимодеятсвия с получателями услуг отсутствует:

* раздел «Часто задаваемые вопросы»;
* техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3. По условиям обеспечения комфортности условий оказания услуг в организации отсутствует:

* Наличие и понятность навигации в организации – ДК Галактика. По словам представителей организации, данный недостаток находится в процессе устранения, на период проведения НОК уже заказано необходимое оборудования для обеспечения навигации внутри организации;
* Наличие и доступность питьевой воды – ДК Кедр, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика, ДК Ника, ДК Камертон.

4. По условиям обеспечения доступности помещений организации и прилегающей территории для инвалидов в организации отсутствует:

* Сменные кресла-коляски – во всех обособленных подразделениях ТО «Культура»;
* Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов – ДК Кедр, КДЦ Сияние Севера, ДК Кедровый, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика, ДК Камертон;
* Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещений для инвалидов – ДК Кедровый, ДК Гармония.

5. По условиям обеспечения доступности услуг для инвалидов в организации отсутствует:

* Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – ДК Кедр, ДК Кедровый, ДК Жемчужина Югры, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика, ДК Камертон.
* Дублирование текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля – во всех обособленных подразделениях ТО «Культура»;
* Возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) – во всех обособленных подразделениях ТО «Культура».

## 

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в Пойковском муниципальном бюджетном учреждении центр культуры и досуга «РОДНИКИ»

Пойковское муниципальное бюджетное учреждение центр культуры и досуга «РОДНИКИ» (далее ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ») не имеет в своем составе структурных подразделений. Рассмотрим основные результаты независимой оценки.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Пойковское муниципальное бюджетное учреждение центр культуры и досуга «РОДНИКИ» **набрало 88,92 балла.**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Информационный стенд организации не имеет недостатков, однако организация не имеет своего отдельного официального сайта. В сети Интернет информация об организации размещается на официальном сайте городского поселения Пойковский.

По результатам обследования данного сайта выявлен ряд недостатков по соответствию размещенной информации об учреждении нормативно-правовым актам.

Таблица 2. Баллы ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 1.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Информативность стенда | Информативность сайта | Итоговый балл |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 100 | 60 | 80 |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | + | + | – | – | – | 60 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Большинство респондентов удовлетворены информационным содержанием стендов в помещении организации и сайта Городского Поселения Пойковский, на котором размещена информация об учреждении.

Таблица 4. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 1.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность стендом | Удовлетворенность сайтом | Итоговый балл |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 96 | 95 | 96 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Касаемо обеспечения условий комфортности оказания услуг недостатков выявлено не было.

Таблица 5. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Доступность записи на получение услуги | Итоговый балл |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в организациях социального обслуживания рассчитывается по данным опроса получателей услуг. В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности оказания услуг в учреждении.

Таблица 6. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность комфортностью |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 94 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Касаемо оборудованности организации и прилегающей территории в учреждении ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски и специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Таблица 7. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандуса-ми | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | + | – | + | – | – | 40 |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Касаемо обеспечения в организации условий доступности услуг для инвалидов, в учреждении ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» отсутствует возможность предоставления сурдоперевода (тифлосурдоперевода) и дублирование графической и текстовой информации рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Таблица 8. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | **+** | **–** | **–** | **+** | **+** | + | 80 |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Большинство респондентов удовлетворены доступностью учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» для инвалидов.

Таблица 9. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 3.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доступностью |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 88 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, оказывающих первичный контакт с получателями услуг.

Таблица 10. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 4.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 100 |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги.

Таблица 11. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 4.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 100 |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они контактировали дистанционно (например, по телефону и т.д.).

Таблица 12. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 4.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 94 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Большинство респондентов готовы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым для получения услуг культуры.

Таблица 13. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Готовность рекомендовать |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 98 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Большинство респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (график работы, наличие и понятность навигации и т.д.).

Таблица 14. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 5.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность организационными условиями |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 98 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Большинство респондентов удовлетворены в целом условиями оказания услуг в данной организации.

Таблица 15. Баллы учреждения ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» по критерию 5.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность в целом условиями |
| ПМБУ ЦКИД «РОДНИКИ» | 98 |

**В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены ряд недостатков:**

1. Отсутствие собственного официального сайта в сети Интернет;

2. По условиям обеспечения доступности помещений организации и прилегающей территории для инвалидов в организации отсутствует:

* Сменные кресла-коляски;
* Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
* Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

3. По условиям обеспечения доступности услуг для инвалидов в организации отсутствует:

* Дублирование текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* Возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода);

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в Бюджетном учреждении Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»

Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (далее Межпоселенческая библиотека) включает в себя 13 (тринадцать) структурных подразделений. Рассмотрим основные результаты независимой оценки.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» **набрало 97,38 баллов.**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

В ходе обследования **все структурные подразделения** учреждения Межпоселенческая библиотека получили максимальный балл за информативность стенда. По результатам обследования официального сайта на предмет соответствию нормативно-правовым актам недостатков также не выявлено.

Таблица 2.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Информативность стенда | Информативность сайта | Итоговый балл |
| Межпоселенческая библиотека | 100 | 100 | 100 |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| Межпоселенческая библиотека | + | + | – | + | + | 100 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Абсолютно все получатели услуг учреждения Межпоселенческая библиотека удовлетворены информативностью стендов, и практически все удовлетворены информативностью официального сайта.

Таблица 4.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность стендом | Удовлетворенность сайтом | Итоговый балл |
| Межпоселенческая библиотека | 100 | 100 | 100 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Доступность записи на получение услуги | Итоговый балл |
| **Межпоселенческая библиотека** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| Чеускинская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Обь-Юганская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Усть-Юганская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Каркатеевская ПМБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Сингапайская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Сентябрьская ПБ №1 | + | + | + | + | + | + | - |
| Сентябрьская ПБ №2\* |  |  |  |  |  |  | - |
| Куть-Яхская ПБ | + | + | + | + | + | + | - |
| Салымская ПМБ №1 | + | + | – | + | + | + | - |
| Салымская ПБ №2\* |  |  |  |  |  |  | - |
| Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина | + | + | – | + | + | + | - |
| Пойковская ПДБ Радость | + | + | – | + | + | + | - |
| Пойковская ПБ Наследие | + | + | – | + | + | + | - |

\* выезд в данные структурные подразделения не был осуществлен ввиду их расположения на закрытых объектах нефтегазовой отрасли

Если говорить об обеспечении комфортных условий предоставления услуг, то для большинства структурных подразделений Межпоселенческой библиотеки актуальной проблемой является отсутствие доступной питьевой воды для получателей услуг.

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в организациях социального обслуживания рассчитывается по данным опроса получателей услуг. В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности предоставления услуг.

Таблица 6.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность комфортностью |
| Межпоселенческая библиотека | 95 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандуса-ми | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| **Межпоселенческая библиотека** | **+** | **+** | **+** | **–** | **+** | **80** |
| Чеускинская ПБ | + | – | + | – | + | - |
| Обь-Юганская ПБ | + | – | + | – | – | - |
| Усть-Юганская ПБ | + | – | – | – | – | - |
| Каркатеевская ПМБ | + | + | – | – | + | - |
| Сингапайская ПБ | + | – | + | – | + | - |
| Сентябрьская ПБ №1 | + | + | + | – | + | - |
| Сентябрьская ПБ №2\* |  |  |  |  |  | - |
| Куть-Яхская ПБ | + | – | + | – | – | - |
| Салымская ПМБ №1 | + | – | + | – | – | - |
| Салымская ПБ №2\* |  |  |  |  |  | - |
| Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина | + | – | – | – | + | - |
| Пойковская ПДБ Радость | + | – | + | – | – | - |
| Пойковская ПБ Наследие | + | – | + | – | – | - |

\* выезд в данные структурные подразделения не был осуществлен ввиду их расположения на закрытых объектах нефтегазовой отрасли

Если говорить об обеспечении доступности помещений организации и ее прилегающей территории, то для Межпоселенческой библиотеки основные проблемы связаны с отсутствием в большинстве структурных подразделений выделенных мест для стоянки автотранспортных средств инвалидов, в некоторых структурных подразделениях недостаточно широкие дверные проемы и отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Если говорить о доступности услуг для инвалидов, то основные проблемы связаны с отсутствием в части структурных подразделений средств для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению, а также во всех структурных подразделениях отсутствует возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода).

Таблица 8.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| **Межпоселенческая библиотека** | **+** | **+** | **–** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| Чеускинская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Обь-Юганская ПБ | – | + | – | + | + | + | - |
| Усть-Юганская ПБ | – | + | – | + | + | + | - |
| Каркатеевская ПМБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Сингапайская ПБ | – | + | – | + | + | + | - |
| Сентябрьская ПБ №1 | – | + | – | + | + | + | - |
| Сентябрьская ПБ №2\* |  |  |  |  |  |  | - |
| Куть-Яхская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Салымская ПМБ №1 | + | + | – | + | + | + | - |
| Салымская ПБ №2\* |  |  |  |  |  |  | - |
| Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина | + | + | – | + | + | + | - |
| Пойковская ПДБ Радость | + | + | – | + | + | + | - |
| Пойковская ПБ Наследие | + | + | – | + | + | + | - |

\* выезд в данные структурные подразделения не был осуществлен ввиду их расположения на закрытых объектах нефтегазовой отрасли

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Большинство респондентов удовлетворены доступностью учреждения для инвалидов.

Таблица 9.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доступностью |
| Межпоселенческая библиотека | 88 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Абсолютно все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, осуществляющих первичный контакт с получателями услуг.

Таблица 10.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| Межпоселенческая библиотека | 100 |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Абсолютно все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые оказывают услуги.

Таблица 11.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью |
| Межпоселенческая библиотека | 100 |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми они взаимодействовали дистанционно (например, по телефону и т.д.).

Таблица 12.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью |
| Межпоселенческая библиотека | 96 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Большинство респондентов готовы рекомендовать данное учреждение свои родственникам и знакомым для получения услуг культуры.

Таблица 13.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Готовность рекомендовать |
| Межпоселенческая библиотека | 100 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Большинство респондентов удовлетоврены организационными условиями оказания услуг (график работы, наличие и понятность навигации).

Таблица 14.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность организационными условиями |
| Межпоселенческая библиотека | 99 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Абсолютно все респонденты удовлетворены в целом условиями оказания услуг.

Таблица 15.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность в целом условиями |
| Межпоселенческая библиотека | 100 |

**В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены ряд недостатков:**

1. На официальном сайте организации в качестве дистанционных способов взаимодеятсвия с получателями услуг отсутствует:

* электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

2. По условиям обеспечения комфортности условий оказания услуг в организации отсутствует:

* Наличие и доступность питьевой воды – Чеускинская ПБ, Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Сингапайская ПБ, Салымская ПМБ №1, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие.

3. По условиям обеспечения доступности помещений организации и прилегающей территории для инвалидов в организации отсутсвует:

* Сменные кресла-коляски – во всех структурных подразделениях Межпоселенческой библиотеки;
* Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов – Чеускинская ПБ, Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие;
* Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина;
* Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов – Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие.

4. По условиям обеспечения доступности услуг для инвалидов в организации отсутствует:

* Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Сентябрьская ПБ №1, Куть-Яхская ПБ.
* Возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) – все структурные подразделения Межпоселенческой библиотеки.

**Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева»**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» **набрало 93 балла.**

Критерии

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Описание | Значение | Среднее | Максимум |
| Критерий 1 | Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 100 |  | 40,00 |
| Критерий 2 | Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | 95 |  | 70,00 |
| Критерий 3 | Доступность услуг для инвалидов | 72 |  | 20,00 |
| Критерий 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников | 99 |  | 20,00 |
| Критерий 5 | Удовлетворенность качеством образовательной деятельности | 99 |  | 30,00 |

Показатели

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Значение | Среднее | Максимум | Описание |
| Показатель 1.1 | 100 | 70 | 100 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами |
| Показатель 1.2 | 100 | 81.8 | 10 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |
| Показатель 1.3 | 100 | 95.6 | 10 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| Показатель 2.1 | 100 | 89.5 | 100 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| Показатель 2.2. | 90 | 92.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| Показатель 3.1. | 60 | 34.1 | 100 | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов |
| Показатель 3.2. | 60 | 38.2 | 100 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| Показатель 3.3. | 100 | 75.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов |
| Показатель 4.1. | 99 | 96 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию |
| Показатель 4.2. | 99 | 96.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) |
| Показатель 4.3. | 99 | 90.8 | 10 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| Показатель 5.1. | 99 | 95.3 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) |
| Показатель 5.2. | 98 | 94.3 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации |
| Показатель 5.3. | 100 | 95.7 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |

Рекомендации

93 из 100 максимально возможных. Согласно интерпретации сайта bus.gov.ru, значение «отлично» (81-100 баллов);

- Следует отметить высокий процент размещения актуальной информации (от количества материалов, размещение которых является необходимым полное) на информационных стендах и официальном сайте организации.

- Отмечается низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

**Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа»**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» **набрало 93 балла.**

Критерии

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Описание | Значение | Среднее | Максимум |
| Критерий 1 | Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность | 97 |  | 40,00 |
| Критерий 2 | Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | 96 |  | 70,00 |
| Критерий 3 | Доступность услуг для инвалидов | 80 |  | 20,00 |
| Критерий 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников | 95 |  | 20,00 |
| Критерий 5 | Удовлетворенность качеством образовательной деятельности | 99 |  | 30,00 |

Показатели

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Значение | Среднее | Максимум | Описание |
| Показатель 1.1 | 96 | 70 | 100 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами |
| Показатель 1.2 | 100 | 81.8 | 10 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |
| Показатель 1.3 | 96 | 95.6 | 10 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| Показатель 2.1 | 100 | 89.5 | 100 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| Показатель 2.2. | 92 | 92.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность |
| Показатель 3.1. | 60 | 34.1 | 100 | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов |
| Показатель 3.2. | 80 | 38.2 | 100 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| Показатель 3.3. | 100 | 75.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов |
| Показатель 4.1. | 95 | 96 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию |
| Показатель 4.2. | 99 | 96.4 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) |
| Показатель 4.3. | 88 | 90.8 | 10 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| Показатель 5.1. | 99 | 95.3 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) |
| Показатель 5.2. | 97 | 94.3 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации |
| Показатель 5.3. | 100 | 95.7 | 100 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг |

Рекомендации

93 из 100 максимально возможных. Согласно интерпретации сайта bus.gov.ru, значение «отлично» (81-100 баллов) ;

- Необходимо отметить наличие необходимых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

- Следует отметить высокий процент размещения актуальной информации (от количества материалов, размещение которых является необходимым полное) на информационных стендах и официальном сайте организации.

- Отмечается низкая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

**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 информационных 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** |
|  | дате создания организации культуры |  |  |
|  | учредителе (учредителях) |  |  |
|  | месте нахождения, филиалах (при их наличии) |  |  |
|  | режиме, графике работы |  |  |
|  | контактных телефонах |  |  |
|  | адресах электронной почты |  |  |
|  | структуре и об органах управления организации культуры |  |  |
|  | видах предоставляемых услуг организацией культуры |  |  |
|  | материально-техническом обеспечении предоставления услуг |  |  |
|  | наличие копии устава организации культуры |  |  |
|  | наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |  |  |
|  | порядке и об условиях предоставления услуг |  |  |
|  | численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет бюджетных ассигнований автономного округа, бюджета муниципального образования |  |  |
|  | численности получателей услуг по видам предоставляемых услуг организацией культуры за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
|  | наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
|  | правилах внутреннего распорядка для получателей услуг |  |  |
|  | правилах внутреннего трудового распорядка |  |  |
|  | коллективном договоре |  |  |
|  | наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний |  |  |
|  | проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры |  |  |
|  | обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений |  |  |
|  | получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения |  |  |

Таблица 2

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** | |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | | **наличии** | **функционировании** |
|  | телефона |  |  |
|  | электронной почты |  |  |
|  | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |  |
|  | раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |  |
|  | 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](consultantplus://offline/ref=A0B543179282A061D43FA5490CA0DF625913A0C6A5DE36AC2E1B0DAD593CF3A0EE3B337C9A8701FF8E6E9319E1A65418915055DE08C8gFF) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.)

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Таблица 1

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении** |
|  | 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 организации |  |
|  | 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 № 3.1в 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** |
|  | 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |  |

Таблица 2

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении** |
|  | 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 официального сайта организации для инвалидов по зрению |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
|  | 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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Укажите форму, при которой была получена услуга:**

* стационарная
* вне станционарная

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

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **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 |  |

1. **Оцените своевременность оказания услуги**

* своевременно
* не своевременно, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **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 |  |

1. **Удовлетворены ли Выдоброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию**

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Удовлетворены ли Выдоброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги**

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **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 |  |

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

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Удовлетворены Выорганизационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)**

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации*?***

* да
* нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_