**АКТ № 3**

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

**НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА**

**Наименование организации: Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»**

**Юридический адрес: 628331, ХМАО-Югра, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14**

**Фактический адрес: 628331, ХМАО-Югра, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14**

**Ф.И.О. руководителя: ЗанкинаТатьяна Владимировна**

**Контактный телефон: 8(3463) 210-269**

| **№ п/п** | **Показатели** | **Значи-мость пока-зателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Метод исследования** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)** | | **Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | - на информационных стендах в помещении организации; | Оценка содержания информационных стендов | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) | 100 | | **Отсутствуют** | |
| - на официальном сайте организации | Анализ официального сайта организации культуры | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) | 100 | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | - телефона; | Анализ официального сайта организации культуры,  эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» | по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю | 90 | | Ответ на звонок не получили от Сентябрьской ПБ №2, Куть-Яхской ПБ, Сингапайской ПБ, Чеускинской ПБ и Обь-Юганской ПБ.  Ответ на электронную почту не получили от Пойковской ПДБ «Радость», Сентябрьской ПБ №2 и Лемпинской ПБ.  Форма обратной связи присутствует на сайте учреждения, однако ответ на запрос не был получен.  На официальном сайте организации в качестве дистанционных способов взаимодеятсвия с получателями услуг отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». | |
| - электронной почты; |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; |
| - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **40%** | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | **Отсутствуют** | |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 99,5 | |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **97** | |  | |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | **50%** | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | Натурные наблюдения | По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов | 100 | | **Отсутствуют** | |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
| - санитарное состояние помещений организации; |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **50%** | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | **Отсутствуют** | |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **100** | |  | |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | Натурные наблюдения | По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов | 100 | | По условиям обеспечения доступности помещений организации и прилегающей территории для инвалидов в организации отсутсвует:   * Оборудование входных групп пандусами – Салымская ПБ; * Сменные кресла-коляски – во всех структурных подразделениях Межпоселенческой библиотеки, кроме Обь-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ и Сентябрьская ПБ №1; * Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов – Чеускинская ПБ, Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская МБ, Салымская ПБ, Салымская ПМБ, Лемпинская ПБ, ПБ Радость, ПБ Наследие; * Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Салымская ПБ, Лемпинская ПБ; * Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов – Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская МБ, Салымская ПБ, Салымская ПМБ. | |
| - 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 | Натурные наблюдения |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов | 100 | | 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, Салымская ПБ. * Дублирование текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля – Салымская ПБ. * Возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) – все структурные подразделения Межпоселенческой библиотеки. | |
| - 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 (учреждения) для инвалидов по зрению; | Анализ официального сайта организации культуры |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; | Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | **30%** | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 97,5 | | **Отсутствуют** | |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **99,1** | |  | |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | | | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг,  Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 99,4 | | **Отсутствуют** | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 | | **Отсутствуют** | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 100 | | **Отсутствуют** | |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **99,6** | |  | |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **30%** | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 99,2 | | **Отсутствуют** | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **20%** | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | **Отсутствуют** | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **50%** | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | **Отсутствуют** | |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **99,7** | |  | |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | | | **99,0** | |  |

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: итоговый балл по критерию составил 97. Таким образом, в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» выявлен высокий уровень открытости и доступностям информации об организации.

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: итоговый балл по критерию составил 100. Таким образом, в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» выявлен высокий уровень комфортности условий предоставления услуг.

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: итоговый балл по критерию составил 99,1. Таким образом, в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» выявлен высокий уровень доступности услуг для инвалидов.

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: итоговый балл по критерию составил 99,6. Таким образом, в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» выявлен высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации.

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: итоговый балл по критерию составил 99,7. Таким образом, в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» выявлен высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

**Предложения по улучшению деятельности организации:** в рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» выявлен ряд недостатков. С целью улучшения деятельности организации необходимо исправить выявленные недостатки.

1. На официальном сайте организации в качестве дистанционных способов взаимодеятсвия с получателями услуг отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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

* Оборудование входных групп пандусами – Салымская ПБ;
* Сменные кресла-коляски – во всех структурных подразделениях Межпоселенческой библиотеки, кроме Обь-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ и Сентябрьская ПБ №1;
* Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов – Чеускинская ПБ, Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская МБ, Салымская ПБ, Салымская ПМБ, Лемпинская ПБ, ПБ Радость, ПБ Наследие;
* Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Салымская ПБ, Лемпинская ПБ;
* Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов – Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская МБ, Салымская ПБ, Салымская ПМБ.

3. 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, Салымская ПБ.
* Дублирование текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля – Салымская ПБ.
* Возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) – все структурные подразделения Межпоселенческой библиотеки.

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

(Должность руководителя организации, (Подпись) (Ф.И.О.)

выполнявшей функции Оператора)

М.П.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.