****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нефтеюганского района

Тюмень, 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc114466953)

[Перечень организаций культуры в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг 7](#_Toc114466954)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» 11](#_Toc114466955)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» 24](#_Toc114466956)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» 36](#_Toc114466957)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 49](#_Toc114466958)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 52](#_Toc114466959)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 55](#_Toc114466960)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 60](#_Toc114466961)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг культуры в Нефтеюганском районе была проведена независимая оценка в отношении 3 (трех) 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 31.05.2018 № 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) Невключенное 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) Проведение контрольных закупок в организациях, связанных с выявлением наличия или отсутствия обратной связи с получателями услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (Таблица 1).

Все первичные данные обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Объем выборочной совокупности для опроса в 2022 г. в рамках проведения НОК | Фактическое количество голосов по процедуре НОК |
| 1 | Бюджетное учреждение «Центр культуры Нефтеюганского района»  (далее – БУ «Центр культуры Нефтеюганского района») | 600 | 625 |
| 2 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» (г.п. Пойковский)  (далее – ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ») | 600 | 623 |
| 3 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  (далее – БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека») | 600 | 627 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя** | **Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта** |
|  | **Бюджетное учреждение «Центр культуры Нефтеюганского района»** | **Михайлова Анжелика Георгиевна** | **628309, ХМАО-Югра,**  **город Нефтеюганск,**  **ул. Сургутская 1/3, помещение 1**  **тел.: 8(3463)316304**  **e-mail:** [**nrmu-to-kultura@yandex.ru**](mailto:nrmu-to-kultura@yandex.ru)  **сайт:** [**http://nrbu-to-kultura.ru**](http://nrbu-to-kultura.ru/) |
| 1.1. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Культурно-досуговый центр  «Сияние Севера» | Воейков  Вадим  Юрьевич | 628327, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, сельское поселение Салым,  улица Юбилейная, дом 15  тел.: 8(3463)290-765  e-mail: [siyanie\_severasalym@mail.ru](mailto:siyanie_severasalym@mail.ru) |
| 1.2. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры  «Жемчужина Югры» | Сидорова  Светлана  Олеговна | 628330, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Сентябрьский, улица КС-5 тер, дом 66а  тел.: 8(3463)708010  e-mail: [kskzhemchuzhinayugry@mail.ru](mailto:kskzhemchuzhinayugry@mail.ru) |
| 1.3. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры «Кедровый» | Курганова  Елена Валентиновна | 628335, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Куть-Ях,  улица Школьная, дом11  тел.: 8(3463) 226004  e-mail: [kut-kdc@yandex.ru](mailto:kut-kdc@yandex.ru) |
| 1.4. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры «Ника» | Галимуллина  Ильдария Муллахметовна | 628323, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Каркатеевы,  улица Центральная, дом17  тел.: 8(3463) 292-866  e-mail: [ksk\_nika@mail.ru](mailto:ksk_nika@mail.ru) |
| 1.5. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры «Кедр» | Хайрисламова Гульназ Юлаевна | 628334, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Лемпино,  улица Солнечная, дом 1  тел.: 8(3463) 259656  e-mail: [dk-2003@yandex.ru](mailto:dk-2003@yandex.ru) |
| 1.6. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры «Камертон» | Авраменко Олеся Валерьевна | 628320, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Сингапай,  улица Центральная, дом 31  тел.: 8(3463) 293-049  e-mail: [kamerton-direktor2016@mail.ru](mailto:kamerton-direktor2010@mail.ru) |
| 1.7. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры «Успех» | Ковель  Татьяна Владимировна | 628322, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  поселение Чеускино,  улица Центральная, дом 8  тел.: 8(3463) 291-482  e-mail: [kskuspeh@mail.ru](mailto:kskuspeh@mail.ru) |
| 1.8. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  Дом культуры «Галактика» | Максимова  Елена  Васильевна | 628325, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  сельское поселение Усть-Юган, дом 3  тел.: 8(3463) 316-016  e-mail: [dkgalaktika14@mail.ru](mailto:dkgalaktika14@mail.ru) |
| 1.9. | Обособленное подразделение  БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»  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»**  **(г.п. Пойковский)** | **Калинушкин Павел Викторович** | **628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район,**  **городское поселение Пойковский,**  **1 микрорайон, дом 112**  **тел.: 8(3463316480**  **e-mail: ckdrodnik@mail.ru**  **сайт: https://admpoyk.ru/2016-10-13-03-47-18/qq.html** |
|  | **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**](mailto: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» | Имаметдинова Руфина Фларидовна | 628331, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район,  городское поселение Пойковский,  3 микрорайон, дом 13/14  тел.: 8(3463) 215-250  e-mail: [radost.bib@gmail.com](mailto:radost.bib@gmail.com) |
| 3.3. | Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  Салымская поселенческая модельная библиотека  им. А.С.Тарханова | Голод  Алена Валерьевна | 628327, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район, сельское поселение Салым,  улица Молодежная, дом 8  тел.: 8(3463) 290-518  e-mail: [biblioman13@gmail.com](mailto:biblioman13@gmail.com) |
| 3.4. | Структурное подразделение Бюджетного учреждения Нефтеюганского района  «Межпоселенческая библиотека»  Салымская поселенческая библиотека | Емельянова Алла Анатольевна | 628324, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район, сельское поселение Салым,  КС-6, дом 10  e-mail: [librarysalym2@gmail.com](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 | Макунина  Зинаида Сергеевна | 628381, ХМАО-Югра,  Нефтеюганский район, поселение КС-5, 2 микрорайон,  дом 12  тел.: 8(3463) 464-296  e-mail: [sentbib2@gmail.com](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) |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»

БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» включает в себя 9 (девять) структурных подразделений. Рассмотрим основные результаты независимой оценки.

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.

Таблица 2. Баллы БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 1.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Информативность стенда | Информативность сайта | Итоговый балл |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | 100 | 92,3 | 96 |

В ходе обследования **все структурные подразделения** учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» получили максимальный балл за информативность стенда. По результатам обследования официального сайта выявлен ряд недостатков по соответствию нормативно-правовым актам, который обозначен в параграфе «Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки».

*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 БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | + | + | + | – | – | 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.

Таблица 4. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 1.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность стендом | Удовлетворенность сайтом | Итоговый балл |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | 99,3 | 99,4 | 99 |

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены информационной наполненностью как информационных стендов внутри учреждений, так и официального сайта БУ «Центр культуры Нефтеюганского района».

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 БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» 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 |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **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.

Таблица 6. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность комфортностью |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | 96,7 |

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены комфортностью условий оказания услуг во всех структурных подразделениях БУ «Центр культуры Нефтеюганского района».

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 БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | 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 |
| **БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| 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 БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» 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 структурные подразделения учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» 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 средств для дублирования инвалидам по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Помимо этого, почти во всех структурных подразделениях БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» отсутствует дублирование графической и текстовой информации рельефно-точечным шрифтом Брайля, а во всех 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 структурные 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 БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» 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 |
| **БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»** | **+** | **+** | **–** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| 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.

Таблица 9. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 3.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доступностью |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | 88,2 |

Несмотря на существующие проблемы в обеспечении доступности структурных подразделений БУ «Центр культуры Нефтеюганского района», подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены доступностью для инвалидов.

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.

Таблица 10. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 4.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района | 99,2 |

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

*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.

Таблица 11. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 4.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района | 99,2 |

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

*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.

Таблица 12. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 4.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района | 100 |

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

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.

Таблица 13. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Готовность рекомендовать |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района | 97,8 |

Почти все респонденты готовы рекомендовать БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» своим родственникам и знакомым.

*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.

Таблица 14. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 5.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность организационными условиями |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района | 98,1 |

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

*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.

Таблица 15. Баллы учреждения БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» по критерию 5.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность в целом условиями |
| БУ «Центр культуры Нефтеюганского района | 98,8 |

Почти все респонденты удовлетворены в целом условиями предоставления услуг культуры.

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ»

ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» не имеет в своем составе структурных подразделений. Рассмотрим основные результаты независимой оценки.

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 16.

Таблица 16. Баллы ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 1.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Информативность стенда | Информативность сайта | Итоговый балл |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 100 | 80 | 90 |

Информационный стенд организации не имеет недостатков, однако организация не имеет своего отдельного официального сайта. Однако по результатам обследования данного сайта выявлен ряд недостатков по соответствию размещенной информации об учреждении нормативно-правовым актам.

*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 17.

Таблица 17. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | + | + | + | – | + | 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 18.

Таблица 18. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 1.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность стендом | Удовлетворенность сайтом | Итоговый балл |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 98,3 | 97,8 | 97 |

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

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 19.

Таблица 19. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «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 «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |

Касаемо обеспечения условий комфортности оказания услуг недостатков выявлено не было.

*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 20.

Таблица 20. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность комфортностью |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 96,1 |

Большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности услуг в учреждении.

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 21.

Таблица 21. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «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 «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | + | + | + | – | + | 80 |

Касаемо оборудованности организации и прилегающей территории в ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» отсутствуют сменные кресла-коляски.

*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 22.

Таблица 22. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «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 «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | **+** | **+** | **–** | **+** | **+** | + | 100 |

Касаемо обеспечения в организации условий доступности услуг для инвалидов, в ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» отсутствует возможность предоставления сурдоперевода (тифлосурдоперевода).

*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 23.

Таблица 23. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 3.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доступностью |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 97,1 |

Большинство респондентов удовлетворены доступностью ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» для инвалидов.

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 24.

Таблица 24. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 4.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 99 |

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

*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 25.

Таблица 25. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 4.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 99 |

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

*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 26.

Таблица 26. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 4.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 99,3 |

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

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 27.

Таблица 27. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Готовность рекомендовать |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 99,2 |

Большинство респондентов готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

*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 28.

Таблица 28. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 5.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность организационными условиями |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 99,5 |

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

*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 29.

Таблица 29. Баллы учреждения ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» по критерию 5.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность в целом условиями |
| ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 100 |

Большинство респондентов удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации.

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

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

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 30.

Таблица 30. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.1

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

В ходе обследования **все структурные подразделения** Межпоселенческой библиотеки получилии максимальный балл за информативность стенда. По результатам обследования официального сайта на предмет соответствию нормативно-правовым актам, недостатков также не было выявлено.

*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 31.

Таблица 31. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.2

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

\* Форма обратной связи присутствует на сайте учреждения, однако ответ на запрос не был получен

\*\*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 32.

Таблица 32. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.3

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

Абсолютно все получатели услуг Межпоселенческой библиотеки удовлетворены информативностью стендов, также практически все удовлетворены информативностью официального сайта.

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 33.

Таблица 33. 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 МБ | + | + | + | + | + | + | - |
| Салымская ПБ | + | + | + | + | + | + | - |
| Салымская ПМБ | + | + | + | + | + | + | - |
| Лемпинская ПБ | + | + | + | + | + | + | - |
| ПБ Радость | + | + | + | + | + | + | - |
| ПБ Наследие | + | + | + | + | + | + | - |

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

В структурных подразделениях Межпоселенческой библиотеки обеспечены комфортные условия предоставления 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 34.

Таблица 34. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 2.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность комфортностью |
| Межпоселенческая библиотека | 100 |

Большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности предоставления услуг.

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 35.

Таблица 35. 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** | **+** | **+** | **+** | **–** | **+** | **100** |
| Чеускинская ПБ | + | – | + | – | + | - |
| Обь-Юганская ПБ | + | – | + | + | – | - |
| Усть-Юганская ПБ | + | – | – | – | – | - |
| Каркатеевская ПМБ | + | + | – | – | + | - |
| Сингапайская ПБ | + | + | + | + | + | - |
| Сентябрьская ПБ №1 | + | + | + | + | + | - |
| Сентябрьская ПБ №2\* |  |  |  |  |  | - |
| Куть-Яхская МБ | + | – | + | – | – | - |
| Салымская ПБ | – | – | – | – | – | - |
| Салымская ПМБ | + | – | + | – | – | - |
| Лемпинская ПБ | + | – | – | – | + | - |
| ПБ Радость | + | – | + | – | + | - |
| 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 сменных кресел-колясок, 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 36.

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 36. 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 МБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Салымская ПБ | – | – | – | + | + | + | - |
| Салымская ПМБ | + | + | – | + | + | + | - |
| Лемпинская ПБ | + | + | – | + | + | + | - |
| ПБ Радость | + | + | – | + | + | + | - |
| 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 37.

Таблица 37. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.3

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность доступностью |
| Межпоселенческая библиотека | 97,5 |

Большинство респондентов удовлетворены доступностью учреждения для инвалидов.

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 38.

Таблица 38. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью |
| Межпоселенческая библиотека | 99,4 |

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

*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 39.

Таблица 39. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.2

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

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

*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 40.

Таблица 40. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.3

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

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

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 41.

Таблица 41. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.1

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Готовность рекомендовать |
| Межпоселенческая библиотека | 99,2 |

Большинство респондентов готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым.

*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 42.

Таблица 42. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.2

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Удовлетворенность организационными условиями |
| Межпоселенческая библиотека | 100 |

Респонденты удовлетворены организационными условиями оказания услуг (график работы, наличие и понятность навигации).

*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 43.

Таблица 43. Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.3

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

Все респонденты удовлетворены в целом условиями оказания услуг.

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений культуры Нефтеюганского района выявлены ряд недостатков.

**БУ «Центр культуры Нефтеюганского района»**

1. На официальном сайте организации в сети Интернет не хватает копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг).

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 доступности помещений организации и прилегающей территории для инвалидов в организации отсутсвует:

* Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов – ДК Кедр, КДЦ Сияние Севера, ДК Кедровый, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика;
* Сменные кресла-коляски – ДК Кедр, ДК Кедровый, ДК Успех, ДК Галактика, ДК Ника;
* Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещений для инвалидов – ДК Кедровый, ДК Гармония.

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

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

**ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ»**

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

* материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
* копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

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

3. По условиям обеспечения доступности помещений организации и прилегающей территории для инвалидов в организации отсутствуют сменные кресла-коляски.

4. По условиям обеспечения доступности услуг для инвалидов в организации отсутствует возможность предоставления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода).

**БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»**

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.

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация культуры | Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2\* | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» | 28,8 | 27 | 39,6 | 95,4 | 50 |  | 48 | 98 | 30 | 40 | 26,4 | 96,4 | 39,6 | 39,6 | 20,0 | 99,2 | 29,1 | 19,6 | 49 | 97,7 | **97,3** |
| 2 | ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | 27 | 30 | 38,3 | 95,8 | 50 |  | 48 | 98 | 24 | 40 | 29,1 | 93,1 | 39,6 | 39,6 | 19,8 | 99,0 | 29,7 | 19,8 | 50 | 99,5 | **97,1** |
| 3 | БУ Нефтеюганского района "Межпоселенческая библиотека" | 30 | 27 | 39,5 | 96,6 | 50 |  | 50 | 100 | 30 | 40 | 29,1 | 99,1 | 39,6 | 40 | 20,0 | 99,6 | 29,7 | 20,0 | 50 | 99,7 | **99,1** |
| max значение | | 30 | 30 | 40 | 100 | 50 | – | 50 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |

\* не применяется для учреждений культуры

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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 97,8 баллов.**

Основные проблемы качества условий оказания услуг учреждениями культуры связаны с недостаточной информационной открытостью учреждений культуры, 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;
* добавить недостающую информацию на официальный сайт в соответствии с выявленными недостатками – БУ «Центр культуры Нефтеюганского района», ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ».

2) 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 юридических 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:

- БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» (ДК Кедровый, ДК Гармония);

- БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская МБ, Салымская ПБ, Салымская ПМБ).

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

* Необходимо расширить дверной проем для беспрепятственного прохождения кресла-коляски в БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Салымская ПБ, Лемпинская ПБ).

3) Повысить доступность услуг для инвалидов следующим образом:

* Для осуществления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) провести соответствующее обучение сотрудников организаций культуры путем прохождения специализированных курсов. Эта 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:

- БУ «Центр культуры Нефтеюганского района» (ДК Кедр, ДК Жемчужина Югры, ДК Успех, ДК Гармония, ДК Галактика, ДК Камертон);

- БУ Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Сентябрьская ПБ №1, Салымская ПБ).

4) Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждения рекомендуется рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Рекомендации / пожелания / недостатки получателей услуг |
| 1.1 ДК Кедр | Поставить бойлер для питьевой воды. |
| 1.2 КДЦ Сияние Севера | Хотелось бы, чтобы отремонтировали здание и помогли нашему театру.  Расширение помещений для работы с клубными формированиями.  Добавить кружок ИЗО. |
| 1.3 ДК Кедровый | Хочется, чтобы в доме культуры был танцевальный кружок.  Больше мероприятий для молодежи (дискотек, показов фильмов).  Привлекать побольше рабочей молодежи. |
| 1.4 ДК Жемчужина Югры | - |
| 1.5 ДК Успех | Установить кулер с питьевой водой. |
| 1.6 ДК Гармония | Заменить кресла в зрительном зале.  Больше развлекательных программ для детей с родителями.  Мало мероприятий для молодёжи.  Хотелось бы больше концертов и намного выше подготовку к ним. |
| 1.7 ДК Галактика | - |
| 1.8 ДК Ника | Рекламных и афишных стендов добавить.  Открыть больше музыкальных кружков. |
| 1.9 ДК Камертон | Хотелось бы сделать доступнее график посещения кружков для детей, разнообразие.  Было бы замечательно отремонтировать само здание.  Прошу рассмотреть вариант расширения штатной численности сотрудников.  Ремонт хореографического кабинета. |
| 2 ПМБУ «Центр культуры и досуга «РОДНИКИ» | Организовать централизованную парковку.  Не ощущается наличие в посёлке культурного центра. Мало информации о его деятельности.  Оборудовать велопарковку.  Более современную аппаратуру хотелось бы.  Приводить побольше детских мероприятий.  Зимой холодно в ДК, утеплите его.  Разрешите есть попкорн на кино.  Капитальный ремонт дворца культуры. |
| 3.1 Чеускинская ПБ | - |
| 3.2 Обь-Юганская ПБ | - |
| 3.3 Усть-Юганская ПБ | - |
| 3.4 Каркатеевская ПМБ | - |
| 3.5 Сингапайская ПБ | - |
| 3.6 Сентябрьская ПБ №1 | - |
| 3.7 Сентябрьская ПБ №2 | - |
| 3.8 Куть-Яхская МБ | - |
| 3.9 Салымская ПБ | - |
| 3.10 Салымская ПМБ | - |
| 3.11 Лемпинская ПБ | Необходимо приобретать больше разнообразную художественную литературу для детей дошкольного возраста.  Сделать ремонт под современный дизайн. |
| 3.12 ПБ Радость | Не хватает автомата с кофе.  Больше современной и новой литературы. |
| 3.13 ПБ Наследие | - |

## ПРИЛОЖЕНИЯ

**Инструментарий независимой оценки**

**Анализ официальных сайтов**

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

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

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

**Бланк соответствия содержания официального сайта организации культуры требованиям действующих нормативно-правовых актов**

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень информации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| **I. Общая информация об организации культуры** |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) |  |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |
| 1. Режим, график работы организации культуры |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры |  |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | * **\*** |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |  |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | * **\*** |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |  |
| 1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |
| **Всего** | **13 (11\*)** |

**Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № показателя | Параметры | Наличие | Отсутствие | Функционирование |
| 1.2 | Телефон | 1 | 2 | 3 |
| Электронная почта | 1 | 2 | 3 |
| Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | 1 | 2 | 3 |
| Раздел «Часто задаваемые вопросы» | 1 | 2 | 3 |
| Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1 | 2 | 3 |

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № показателя | Параметры | Наличие | Отсутствие |
| 3.2 | наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | 1 | 2 |

**Невключенное наблюдение условий осуществления услуг**

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

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

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

**Бланк соответствия содержания информационных стендов организации культуры требованиям действующих нормативно-правовых актов**

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации |
| **I. Общая информация об организации культуры** |  |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |
| Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |
| Режим, график работы организации культуры |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры |  |
| Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | * **\*** |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |
| Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | * **\*** |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |  |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |
| **Всего** | **10 (8\*)** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № показателя | Параметры показателя | Наличие | Отсутствие |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | |
| 2.1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 1 | 2 |
| наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; | 1 | 2 |
| наличие и доступность питьевой воды; | 1 | 2 |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | 1 | 2 |
| санитарное состояние помещений организации социальной сферы; | 1 | 2 |
| возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 1 | 2 |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | |
| 3.1 | оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) | 1 | 2 |
| выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1 | 2 |
| адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 | 2 |
| сменных кресел-колясок | 1 | 2 |
| специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы | 1 | 2 |
| 3.2 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1 | 2 |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 | 2 |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1 | 2 |
| помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | 1 | 2 |
| наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 1 | 2 |

**Анкета получателя услуг**

1. Пользовались ли Вы информационными стендами в помещениях организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

 1. Да 2. Нет (переход к вопросу №3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

 1. Да 2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу №5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?

1. Да 2. Нет

5. Комфортно ли Вам находиться в данной организации? (есть сидячие места; есть указатели и подписи на кабинетах; есть питьевая вода; есть туалет; чистые комнаты, кабинеты и коридоры)

 1. Да 2. Нет

6. Имеете ли Вы (или тот, чьим представителем Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

 1. Да 2. Нет (переход к вопросу №8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

 1. Да 2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию?

 1. Да 2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание образовательной?

 1. Да 2. Нет

10. Обращались ли Вы когда-нибудь в организацию по телефону или через Интернет?

 1. Да 2. Нет (переход к вопросу №12)

11. Когда Вы обращались в организацию по телефону или через Интернет, были ли вежливы и доброжелательны работники организации, с которыми Вы контактировали?

1. Да 2. Нет

12. Рекомендовали бы Вы данную организацию своим родственникам или знакомым? (если бы можно было выбрать организацию)

 1. Да 2. Нет

13. Удобен ли для Вас график работы организации или ее специалистов, а также навигация внутри организации (т. е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и т.д.)?

 1. Да 2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

 1. Да 2. Нет

15. Есть ли у Вас пожелания и предложения к работе оцениваемой образовательной организации?