

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2021 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югра

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью
Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3 (совпадает с юридическим)

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 4
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 7
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 16
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 27
6. Общие выводы и предложения по совершенствованию оказания услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	стр. 31
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 32
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 34
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 36

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В Ханты-Мансийском автономном округе сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении 16 организаций культуры:

Наименование организации	Название в опросе
МБУ «Библиотечно-информационная система» г. Нижневартовск	Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск
МАУ «Городской драматический театр» г. Нижневартовск	Городской драматический театр г. Нижневартовск
МАУ «Городской культурный центр» г. Сургут	Городской культурный центр г. Сургут
БУ «Государственный художественный музей» г. Ханты-Мансийск	Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск
МБУ «Дворец искусств» г. Нижневартовск	Дворец искусств г. Нижневартовск
МБУ «Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск
МБУ «Централизованная библиотечная система г. Югорска»	Централизованная библиотечная система г. Югорска
МБУ «Нижневартовский краеведческий музей»	Нижневартовский краеведческий музей
МКУ «Сельский дом культуры» д. Шугур	Сельский дом культуры д. Шугур
МКУК «Сельский Дом культуры и досуга» д. Согом	Сельский Дом культуры и досуга д. Согом
МКУК «Сельский Дом Культуры и Досуга» с.п. Шапша	Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша
МАУ «Сургутская филармония»	Сургутская филармония
БУ «Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск
Общественная организация «Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска»	Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска
МБУ «Центр национальных культур» г. Нижневартовск	Центр национальных культур г. Нижневартовск
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории и этнографии»	Музей истории и этнографии г. Югорск

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официального сайта организации культуры в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайте организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов

обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организаций, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 100 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждений.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Интегральный показатель
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	90
Городской драматический театр г. Нижневартовск	61
Городской культурный центр г. Сургут	93
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	82
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	89
Музей истории и этнографии г. Югорск	97
Нижневартовский краеведческий музей	71
Сельский дом культуры д. Шугур	71
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	43
Сургутская филармония	86
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	86
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	0
Центр национальных культур г. Нижневартовск	61
Централизованная библиотечная система г. Югорска	97
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	86

В целом на сайтах организаций присутствует большая часть информации от необходимого объема - среднее значение составляет 76 баллов. У организации Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска сайт отсутствует, поэтому её оценка равняется 0 баллов.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организаций, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению” данного отчета.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организаций. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организаций. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После

посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у организаций и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована "Методика 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" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N P-1681) по следующей схеме:

N	Количество получателей услуг	Численность респондентов
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

Практически все организации достигли рекомендованного числа опрошенных.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	42190	535
Городской драматический театр г. Нижневартовск	25875	454
Городской культурный центр г. Сургут	43500	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	42800	450
Дворец искусств г. Нижневартовск	77426	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	130677	679
Музей истории и этнографии г. Югорск	29814	62
Нижневартовский краеведческий музей	32500	498
Сельский дом культуры д. Шугур	26048	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	39340	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	32175	104
Сургутская филармония	75000	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	20282	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	92	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	41141	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	13335	480

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Сроки проведения опроса с 18 июня по 19 октября 2021 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/8eMnTtnkY8gYr5Rg6>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	85	99
Городской драматический театр г. Нижневартовск	93	99
Городской культурный центр г. Сургут	98	100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	88	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	66	98
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	90	91
Музей истории и этнографии г. Югорск	82	100
Нижневартовский краеведческий музей	82	97
Сельский дом культуры д. Шугур	68	90
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	58	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	80	96
Сургутская филармония	95	99
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	86	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	91	98
Центр национальных культур г. Нижневартовск	94	100
Централизованная библиотечная система г. Югорска	80	97

Доля удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, - не ниже 90%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	83	99
Городской драматический театр г. Нижневартовск	92	99
Городской культурный центр г. Сургут	98	100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	89	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	81	99
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	86	90

Музей истории и этнографии г. Югорск	85	100
Нижневартовский краеведческий музей	72	91
Сельский дом культуры д. Шугур	30	88
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	50	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	77	98
Сургутская филармония	98	98
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	71	90
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	67	100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	96	100
Централизованная библиотечная система г. Югорска	79	98

Доля удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - не ниже 88%

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Уровень комфортности предоставления услуг в организации
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	75
Городской драматический театр г. Нижневартовск	86
Городской культурный центр г. Сургут	94
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	89
Дворец искусств г. Нижневартовск	91
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	83
Музей истории и этнографии г. Югорск	84
Нижневартовский краеведческий музей	72
Сельский дом культуры д. Шугур	19
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	95
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	84
Сургутская филармония	78
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	79
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	91
Центр национальных культур г. Нижневартовск	93
Централизованная библиотечная система г. Югорска	83

Средний уровень комфортности предоставления услуг рассчитан как среднее значение по всем оценкам соответствующих условий. Он варьируется от 19% до 94%. Минимальный уровень комфортности представлен в организации Сельский дом культуры д. Шугур (19%).

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех необходимых условий.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде

организаций и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.
Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Показатели	Удовлетворены
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	98
Городской драматический театр г. Нижневартовск	100
Городской культурный центр г. Сургут	83
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	94
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	52
Музей истории и этнографии г. Югорск	100
Нижневартовский краеведческий музей	93
Сельский дом культуры д. Шугур	57
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	98
Сургутская филармония	100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	96
Централизованная библиотечная система г. Югорска	88

В 7 организациях (Городской драматический театр г. Нижневартовск, Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск, Музей истории и этнографии г. Югорск, Сельский Дом культуры и досуга д. Согом, Сургутская филармония, Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск, Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска) все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности или их представители, удовлетворены доступностью предоставления услуг.

В ещё 5 организациях (Нижневартовский краеведческий музей, Дворец искусств г. Нижневартовск, Центр национальных культур г. Нижневартовск, Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша, Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск) доля удовлетворенных варьируется в диапазоне от 93% до 98%.

В 2 организациях (Городской культурный центр г. Сургут, Централизованная библиотечная система г. Югорска) - 83% и 88% соответственно.

Доля удовлетворенных еще в 2 организациях (Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск, Сельский дом культуры д. Шугур) составляет 52% и 57%.

В процессе посещения организаций Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организаций и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались

показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	1	1	1	1	1	5
Городской драматический театр г. Нижневартовск	1	0	1	0	1	3
Городской культурный центр г. Сургут	1	1	0	1	0	3
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	1	1	1	1	1	5
Дворец искусств г. Нижневартовск	1	1	1	1	1	5
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	1	1	1	1	1	5
Музей истории и этнографии г. Югорск	0	0	1	0	1	2
Нижневартовский краеведческий музей	1	0	1	0	1	3
Сельский дом культуры д. Шугур	0	0	0	0	0	0
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	0	0	0	0	0	0
Сургутская филармония	1	1	1	1	1	5
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	1	1	1	0	0	3
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	1	1	0	0	0	2
Центр национальных культур г. Нижневартовск	1	1	0	0	0	2
Централизованная библиотечная система г. Югорска	1	1	1	1	1	5
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	1	0	1	0	0	2

Территория, прилегающая к организациям, и их помещения с учетом доступности для инвалидов не оборудованы полностью во всех организациях.

В 6 организациях (Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск, Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск, Дворец искусств г. Нижневартовск, Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск, Сургутская филармония, Централизованная библиотечная система г. Югорска) соблюдены все условия доступности.

В 4 организациях (Городской драматический театр г. Нижневартовск, Городской культурный центр г. Сургут, Нижневартовский краеведческий музей, Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск) выполнено 3 условия из 5.

В 4 организациях (Музей истории и этнографии г. Югорск, Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска, Центр национальных культур г. Нижневартовск, Сельский Дом культуры и досуга д. Согом) обеспечено 2 из представленных условий.

В Сельском доме культуры д. Шугур и Сельском Доме Культуры и Досуга с.п. Шапша отсутствуют какие-либо условия доступности для инвалидов.

Чаще всего в организациях присутствует оборудование входных группы пандусами или подъемными платформами, а также наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

Хуже обстоит ситуация с обеспечением условий доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (Таблица 7)

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- 3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- 4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
- 5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Таблица 7.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	1	1	0	1	1	4
Городской драматический театр г. Нижневартовск	0	0	0	0	0	0
Городской культурный центр г. Сургут	1	1	1	1	1	5
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	1	1	1	1	1	5
Дворец искусств г. Нижневартовск	1	1	0	1	1	4
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	1	1	0	0	1	3
Музей истории и этнографии г. Югорск	1	0	0	0	1	2
Нижневартовский краеведческий музей	1	1	0	1	1	4
Сельский дом культуры д. Шугур	0	0	0	0	1	1
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	1	0	0	1	1	3
Сургутская филармония	1	1	0	1	1	4
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	1	0	1	1	1	4
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	0	0	0	0	1	1
Центр национальных культур г. Нижневартовск	0	1	0	0	1	2
Централизованная библиотечная система г. Югорска	1	1	0	0	1	3
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	1	0	0	0	1	2

В 2 организациях (Городской культурный центр г. Сургут, Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск) соблюдены все условия доступности.

В 5 организациях (Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск, Дворец искусств г. Нижневартовск, Нижневартовский краеведческий музей, Сургутская филармония, Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск) присутствуют 4 из 5 условий доступности.

В 3 организациях (Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск, Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша, Централизованная библиотечная система г. Югорска) в наличии 3 условия.

В 3 организациях (Музей истории и этнографии г. Югорск, Сельский Дом культуры и досуга д. Согом, Центр национальных культур г. Нижневартовск) выполнено 2 условия доступности из 5.

В 2 организациях (Сельский дом культуры д. Шугур, Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска) соблюдено 1 условие.

В Городском драматическом театре г. Нижневартовск отсутствуют условия доступности.

Чаще всего в организациях есть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Все условия доступности, которые отсутствуют в организациях, будут подробно представлены по пунктам в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению” данного отчета.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	99	100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	99	100
Городской культурный центр г. Сургут	99	99
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	100	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	97	96
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	90	91
Музей истории и этнографии г. Югорск	100	100
Нижневартовский краеведческий музей	98	99
Сельский дом культуры д. Шугур	77	77
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	100	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	97	98
Сургутская филармония	99	99
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	100	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	91	98
Центр национальных культур г. Нижневартовск	100	99
Централизованная библиотечная система г. Югорска	99	99

В целом уровень удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации при разных типах взаимодействия (обеспечение первичного контакта и информирования об услугах, обеспечение непосредственного оказания услуги) составляет не ниже 77%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	82	100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	82	100
Городской культурный центр г. Сургут	96	100

Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	73	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	72	100
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	71	92
Музей истории и этнографии г. Югорск	81	100
Нижневартовский краеведческий музей	69	99
Сельский дом культуры д. Шугур	51	100
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	78	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	84	100
Сургутская филармония	88	99
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	64	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	91	100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	90	100
Централизованная библиотечная система г. Югорска	78	100

Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организаций, из числа респондентов, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, - не ниже 92%.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.
Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	100	99	100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	100	100	100
Городской культурный центр г. Сургут	100	100	100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	100	100	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	97	97	96
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	91	91	91
Музей истории и этнографии г. Югорск	100	100	100
Нижневартовский краеведческий музей	98	97	99
Сельский дом культуры д. Шугур	72	68	70
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	100	100	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	97	97	95
Сургутская филармония	99	99	100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	100	100	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	100	100	100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	100	100	100

Централизованная библиотечная система г. Югорска	99	99	99
--	----	----	----

Доля респондентов, готовых рекомендовать организации своим знакомым, родственникам и довольных организационными условиями предоставления и в целом условиями оказания услуг, - не ниже 68%.

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	42190	535	0,013
Городской драматический театр г. Нижневартовск	25875	454	0,018
Городской культурный центр г. Сургут	43500	653	0,015
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	42800	450	0,011
Дворец искусств г. Нижневартовск	77426	837	0,011
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	130677	679	0,005
Музей истории и этнографии г. Югорск	29814	62	0,002
Нижневартовский краеведческий музей	32500	498	0,015
Сельский дом культуры д. Шугур	26048	114	0,004
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	39340	160	0,004
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	32175	104	0,003
Сургутская филармония	75000	500	0,007
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	20282	462	0,023
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	92	57	0,620
Центр национальных культур г. Нижневартовск	41141	455	0,011
Централизованная библиотечная система г. Югорска	13335	480	0,036

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	100	100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	100	100
Городской культурный центр г. Сургут	100	100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	100	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	100	100
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	100	100
Музей истории и этнографии г. Югорск	100	100
Нижневартовский краеведческий музей	100	100
Сельский дом культуры д. Шугур	100	100

Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	100	100
Сургутская филармония	100	100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	100	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	100	100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	100	100
Централизованная библиотечная система г. Югорска	100	100
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	100	100

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	90	100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	61	100
Городской культурный центр г. Сургут	93	100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	100	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	82	100
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	89	100
Музей истории и этнографии г. Югорск	97	100
Нижневартовский краеведческий музей	71	100
Сельский дом культуры д. Шугур	71	100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	43	100
Сургутская филармония	86	100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	86	100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	0	100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	61	100
Централизованная библиотечная система г. Югорска	97	100
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	86	100

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Городской культурный центр г. Сургут	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Дворец искусств г. Нижневартовск	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Музей истории и этнографии г. Югорск	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия		0
Нижневартовский краеведческий музей	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90

Сельский дом культуры д. Шугур	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	1	30
Сургутская филармония	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия		0
Центр национальных культур г. Нижневартовск	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Централизованная библиотечная система г. Югорска	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	449	454
Городской драматический театр г. Нижневартовск	392	394
Городской культурный центр г. Сургут	640	642
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	395	396
Дворец искусств г. Нижневартовск	545	556
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	552	608
Музей истории и этнографии г. Югорск	408	408
Нижневартовский краеведческий музей	394	408
Сельский дом культуры д. Шугур	70	78
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	92	92
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	80	83
Сургутская филармония	473	476
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	396	396
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	51	52
Центр национальных культур г. Нижневартовск	285	285
Централизованная библиотечная система г. Югорска	372	384

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	440	446
Городской драматический театр г. Нижневартовск	388	392
Городской культурный центр г. Сургут	634	637
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	399	400
Дворец искусств г. Нижневартовск	671	681
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	529	585
Музей истории и этнографии г. Югорск	424	424
Нижневартовский краеведческий музей	324	358
Сельский дом культуры д. Шугур	30	34

Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	160	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	78	80
Сургутская филармония	478	488
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	297	330
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	38	38
Центр национальных культур г. Нижневартовск	291	291
Централизованная библиотечная система г. Югорска	370	378

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Городской культурный центр г. Сургут	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Дворец искусств г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Музей истории и этнографии г. Югорск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Нижневартовский краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Сельский дом культуры д. Шугур	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Сургутская филармония	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Центр национальных культур г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск		482	535
Городской драматический театр г. Нижневартовск		374	454
Городской культурный центр г. Сургут		609	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск		400	450
Дворец искусств г. Нижневартовск		640	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск		485	679
Музей истории и этнографии г. Югорск		440	496
Нижневартовский краеведческий музей		334	498
Сельский дом культуры д. Шугур		16	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом		152	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша		82	104

Сургутская филармония	349	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	297	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	50	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	267	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	381	480

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Городской драматический театр г. Нижневартовск	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Городской культурный центр г. Сургут	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Дворец искусств г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Музей истории и этнографии г. Югорск	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Нижневартовский краеведческий музей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Сельский дом культуры д. Шугур	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Сургутская филармония	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Центр национальных культур г. Нижневартовск	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Централизованная библиотечная система г. Югорска	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Городской драматический театр г. Нижневартовск	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		0
Городской культурный центр г. Сургут	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Дворец искусств г. Нижневартовск	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80

Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Музей истории и этнографии г. Югорск	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Нижневартовский краеведческий музей	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Сельский дом культуры д. Шугур	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Сургутская филармония	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Центр национальных культур г. Нижневартовск	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Централизованная библиотечная система г. Югорска	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	59	60
Городской драматический театр г. Нижневартовск	47	47
Городской культурный центр г. Сургут	20	24
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	30	30
Дворец искусств г. Нижневартовск	176	187
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	53	102
Музей истории и этнографии г. Югорск	7	7
Нижневартовский краеведческий музей	25	27
Сельский дом культуры д. Шугур	4	7
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	1	1
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	39	40
Сургутская филармония	75	75
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	1	1
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	1	1
Центр национальных культур г. Нижневартовск	50	52
Централизованная библиотечная система г. Югорска	46	52

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	531	535
Городской драматический театр г. Нижневартовск	451	454
Городской культурный центр г. Сургут	649	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	450	450
Дворец искусств г. Нижневартовск	808	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	614	679

Музей истории и этнографии г. Югорск	496	496
Нижневартовский краеведческий музей	490	498
Сельский дом культуры д. Шугур	88	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	160	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	101	104
Сургутская филармония	494	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	462	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	52	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	302	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	477	480

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	534	535
Городской драматический театр г. Нижневартовск	422	424
Городской культурный центр г. Сургут	649	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	450	450
Дворец искусств г. Нижневартовск	807	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	618	679
Музей истории и этнографии г. Югорск	496	496
Нижневартовский краеведческий музей	492	498
Сельский дом культуры д. Шугур	88	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	160	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	102	104
Сургутская филармония	496	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	462	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	56	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	299	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	474	480

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	437	437
Городской драматический театр г. Нижневартовск	348	348
Городской культурный центр г. Сургут	623	624
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	328	328
Дворец искусств г. Нижневартовск	599	602
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	445	484
Музей истории и этнографии г. Югорск	400	400
Нижневартовский краеведческий музей	340	344
Сельский дом культуры д. Шугур	58	58
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	125	125
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	87	87
Сургутская филармония	433	439
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	297	297
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	52	52
Центр национальных культур г. Нижневартовск	273	273
Централизованная библиотечная система г. Югорска	371	372

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
	Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	533
Городской драматический театр г. Нижневартовск	423	424
Городской культурный центр г. Сургут	651	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	448	450
Дворец искусств г. Нижневартовск	810	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	617	679
Музей истории и этнографии г. Югорск	496	496
Нижневартовский краеведческий музей	486	498
Сельский дом культуры д. Шугур	82	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	160	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	101	104
Сургутская филармония	495	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	462	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	57	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	302	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	474	480

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
	Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	532
Городской драматический театр г. Нижневартовск	422	424
Городской культурный центр г. Сургут	650	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	448	450
Дворец искусств г. Нижневартовск	810	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	617	679
Музей истории и этнографии г. Югорск	496	496
Нижневартовский краеведческий музей	482	498
Сельский дом культуры д. Шугур	78	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	160	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	101	104
Сургутская филармония	495	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	462	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	57	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	302	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	473	480

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
	Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск	533
Городской драматический театр г. Нижневартовск	423	424
Городской культурный центр г. Сургут	650	653
Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск	449	450
Дворец искусств г. Нижневартовск	802	837
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск	619	679
Музей истории и этнографии г. Югорск	496	496
Нижневартовский краеведческий музей	494	498

Сельский дом культуры д. Шугур	80	114
Сельский Дом культуры и досуга д. Согом	160	160
Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша	99	104
Сургутская филармония	498	500
Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск	462	462
Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска	57	57
Центр национальных культур г. Нижневартовск	302	455
Централизованная библиотечная система г. Югорска	475	480

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

У организации Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска отсутствует сайт, его необходимо создать, наполнив информацией из Приложения 1 к данному отчёту. На официальных сайтах организаций культуры в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

Выявленные недостатки
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск Режим работы организации График работы организации Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Городской драматический театр г. Нижневартовск Полное и сокращенное наименование организации Почтовый адрес организации Схема проезда Сведения об учредителе (учредителях) Структура организации Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности План по улучшению качества работы организации
Городской культурный центр г. Сургут Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Дворец искусств г. Нижневартовск График работы организации Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Свидетельство о государственной регистрации Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры План по улучшению качества работы организации

Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

Музей истории и этнографии г. Югорск

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Нижневартовский краеведческий музей

Схема проезда

График работы организации

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Информация о планируемых мероприятиях

Свидетельство о государственной регистрации

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

План по улучшению качества работы организации

Сельский дом культуры д. Шугур

Схема проезда

Структура организации

График работы организации

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

Информация о планируемых мероприятиях

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

Сельский Дом культуры и досуга д. Согом

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша

Дата создания организации

Сведения об учредителе (учредителях)

Структура организации

Режим работы организации

График работы организации

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Сведения о видах предоставляемых услуг

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Свидетельство о государственной регистрации

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

Сургутская филармония

Режим работы организации

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)

Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск

График работы организации

Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

Центр национальных культур г. Нижневартовск

Схема проезда

Структура организации

График работы организации

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

Свидетельство о государственной регистрации

Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры

Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

Централизованная библиотечная система г. Югорска

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Выводы и предложения: необходимо представить на сайтах организаций всю необходимую информацию, перечисленную в разделе в виде недостатков, в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

Выявленные недостатки
Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Городской драматический театр г. Нижневартовск - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
Городской культурный центр г. Сургут - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дворец искусств г. Нижневартовск - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Музей истории и этнографии г. Югорск - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Нижевартовский краеведческий музей

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Сельский дом культуры д. Шугур

- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша

- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- Дублирование 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)

Сургутская филармония

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск

- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска

- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Центр национальных культур г. Нижневартовск

- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Централизованная библиотечная система г. Югорска

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Сельский Дом культуры и досуга д. Согом

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Выводы и предложения: необходимо оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Все необходимые условия описаны в данном разделе отчета.

6. Общие выводы и предложения по совершенствованию оказания услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Проанализировав результаты сбора и обобщения информации, полученные методами объективного контроля, можно сделать следующие общие выводы по всем организациям культуры.

1. На сайтах организаций хуже всего представлены такие виды информации, как:

- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
- График работы организации
- План по улучшению качества работы организации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

Если организации разместят на сайтах перечисленную информацию, то уровень открытости и доступности возрастёт.

2. У организаций отсутствуют существенные недостатки в обеспечении условий комфортности получения услуг. Большинство респондентов организаций довольны условиями комфортности.

3. Территории, прилегающие к организациям, и их помещения оборудованы с учетом доступности для инвалидов неравномерно – присутствуют организации, где есть все условия, вместе с тем, есть организации, где такие условия полностью отсутствуют. Хуже всего организации оборудованы такими условиями, как:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены также неравномерно. Чаще всего отсутствуют такие условия, как:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Если организации обеспечат перечисленные условия, то их уровень доступности для инвалидов существенно возрастёт.

5. Что касается удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью, то опрос показал, что существенных проблем по данным направлениям оценки нет – уровень удовлетворённости у всех организаций довольно высокий.

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ³**

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание⁴	Да	Нет
1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1	Да	Нет
1.2	Место нахождения организации	1.1	Да	Нет
1.3	Почтовый адрес организации	1.1	Да	Нет
1.4	Схема проезда	1.1	Да	Нет
1.5	Дата создания организации	1.1	Да	Нет
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1	Да	Нет
1.7	Структура организации	1.1	Да	Нет
1.8	Режим работы организации	1.1	Да	Нет
1.9	График работы организации	1.1	Да	Нет
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1	Да	Нет
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1	Да	Нет
1.12	Контактные телефоны организации	1.1	Да	Нет
1.13	Адреса электронной почты	1.1	Да	Нет
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2	Да	Нет
1.15	Функционирование электронной почты	1.2	Да	Нет
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2	Да	Нет
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет

³ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁴ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1	Да	Нет
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁵**

Организация: _____

Дата посещения: _____ **Время начала посещения** _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1. Открытость и доступность информации об организации культуры.			
1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет

⁵ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА⁶
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да Нет (*переход к вопросу 3*)

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

Да Нет

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

Да Нет (*переход к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁶ Анкета разработана в соответствии с «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», утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да Нет (переход к вопросу 8)

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

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

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

Да Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!