



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: 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
Бюджетное учреждение Нефтеюганского района
«Межпоселенческая библиотека»

Тюмень, 2019 г.

Бюджетное учреждение 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 2.

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

Таблица 2.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.1

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

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

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

Таблица 3.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.2

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

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

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

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

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

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

Таблица 4.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 1.3

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

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

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

Таблица 5.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 2.1

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

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

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

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

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

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

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

Большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности предоставления услуг.

Таблица 6.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 2.3

Организация	Удовлетворенность комфортностью
Межпоселенческая библиотека	95

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

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

Таблица 7.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.1

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

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

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

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

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

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

Таблица 8.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
Межпоселенческая библиотека	+	+	-	+	+	+	100
Чеускинская ПБ	+	+	-	+	+	+	-
Обь-Юганская ПБ	-	+	-	+	+	+	-
Усть-Юганская ПБ	-	+	-	+	+	+	-
Каркатеевская ПМБ	+	+	-	+	+	+	-
Сингапайская ПБ	-	+	-	+	+	+	-
Сентябрьская ПБ №1	-	+	-	+	+	+	-
Сентябрьская ПБ №2*							-
Куть-Яхская ПБ	+	+	-	+	+	+	-
Салымская ПМБ №1	+	+	-	+	+	+	-
Салымская ПБ №2*							-
Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина	+	+	-	+	+	+	-
Пойковская ПДБ Радость	+	+	-	+	+	+	-
Пойковская ПБ Наследие	+	+	-	+	+	+	-

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

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Большинство респондентов удовлетворены доступностью учреждения для инвалидов.

Таблица 9.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 3.3

Организация	Удовлетворенность доступностью
Межпоселенческая библиотека	88

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

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

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

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

Таблица 10.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.1

Организация	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью
Межпоселенческая библиотека	100

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

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

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

Таблица 11.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.2

Организация	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью
Межпоселенческая библиотека	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

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

Таблица 12.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 4.3

Организация	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью
Межпоселенческая библиотека	96

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

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

Таблица 13.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.1

Организация	Готовность рекомендовать
Межпоселенческая библиотека	100

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

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

Таблица 14.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.2

Организация	Удовлетворенность организационными условиями
Межпоселенческая библиотека	99

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Абсолютно все респонденты удовлетворены в целом условиями оказания услуг.

Таблица 15.

Баллы учреждения Межпоселенческая библиотека по критерию 5.3

Организация	Удовлетворенность в целом условиями
Межпоселенческая библиотека	100

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

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

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

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

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

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

- Сменные кресла-коляски – во всех структурных подразделениях Межпоселенческой библиотеки;

- Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов – Чеускинская ПБ, Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие;

- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – Усть-Юганская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина;

- Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов – Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие.

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

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

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

Предложения по улучшению деятельности учреждения:

1) Добавить недостающие способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг;

2) 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.);

3) 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 подобными 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;

4) 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.) (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1,

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

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

6) Необходимо оборудовать кнопкой вызова входную группу (Чеускинская ПБ, Куть-Яхская ПБ);

7) Ввиду нахождения некоторых учреждений на 2 этаже здания для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников в помещения учреждений, необходимо оборудовать лестницы подъемными платформами, либо оборудовать учреждения специальным устройством – лестничный подъемник (ступенькоход) (Пойковская ПБ Наследие, Лемпинская ПБ им. Е.Д. Айпина, Куть-Яхская ПБ, Каркатеевская ПМБ, Обь-Юганская ПБ, Чеускинская ПБ). Данная рекомендация может быть неприменима в том случае, если среди потенциальных получателей нет людей с подобного рода ограничениями (например, на территории не проживают инвалиды-колясочники и т.п.);

8) Для осуществления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) провести соответствующее обучение сотрудников организаций культуры путем прохождения специализированных курсов. Данная рекомендация может быть не применима в случае отсутствия потенциальных получателей услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода);

9) 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;

10) 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) (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Сентябрьская ПБ №1, Куть-Яхская ПБ);

11) В рамках повышения качества условий оказания услуг можно организовать для сотрудников организаций культуры Нефтеюганского района прохождение специального обучения по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории.