**<https://dsr.sovrnhmao.ru/kultura/n-o-k.php>**

**Аналитический отчёт по результатам сбора и обобщения информации,**

**получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Советского района в 2023 году**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее - НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В 2023 году независимая оценка качества была организована Департаментом культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. В качестве основного метода получения достоверных данных в организациях культуры было использовано онлайн-анкетирование с использованием технологической платформы организации-оператора. Им выступило Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ» (сокращенное наименование ООО ИЦ «НОВИ»).

Независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в 49 учреждениях культуры автономного округа, в том числе 10 учреждениях Советского района, где было опрошено 4 450 респондентов, в том числе:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Фактическое  количество  респондентов | Минимальное необходимое количество анкет \* | Количество  получателей услуг |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории и ремесел Советского района» | 600 | 450 | 30761 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Советский районный центр культуры и досуга «Сибирь» | 564 | 500 | 95086 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Советского района» | 517 | 450 | 21482 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Современник» | 110 | 100 | 1803 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение Сельский Культурно -спортивный оздоровительный комплекс «Авангард» | 171 | 150 | 11623 |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурно-спортивный комплекс «Русь» | 454 | 450 | 14394 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение культурно- спортивный комплекс «Романтик» | 461 | 450 | 25016 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Орион» | 600 | 450 | 30941 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Импульс» | 466 | 450 | 35997 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культурно-спортивный комплекс «Содружество» | 507 | 450 | 13437 |

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ данных проводился по пяти основным группам критериев:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»;

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»;

- критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»;

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По результатам обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры были определены следующие лидеры учреждений культуры Советского района среди 49 учреждений культуры автономного округа:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерии сбора | Наименование организации | Баллы | Место |
| Доступность услуг для инвалидов | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Орион» | 100 | 1 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации |
| Комфортность условий предоставления услуг | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Советского района» | 100 | 1 |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | 99,6 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | Муниципальное бюджетное учреждение Сельский Культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард» | 99,2 | 4 |

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями культуры на территории Советского района (средний балл итогового показателя по всем организациям – 91,4 балла).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (98,52 балла);

- «Комфортность условий предоставления услуг» (98,5 балла);

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,5 балла);

- «Открытость и доступность информации об организации» (90,25 балла).

По результатам анализа общих критериев выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (71,96 балла).

По итогам НОК получился следующий рейтинг учреждений культуры Советского района по 100-балльной системе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место | Наименование организации | Баллы |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Советского района» | 97,9 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории и ремесел Советского района» | 92,38 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Орион» г.п. Малиновский | 91,76 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Импульс» г.п. Пионерский | 91,32 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно- спортивный комплекс «Романтик» г.п. Коммунистический | 90,94 |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Советский районный центр культуры и досуга «Сибирь» | 89,76 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурно-спортивный комплекс «Русь» г.п. Зеленоборск | 88,94 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно- спортивный комплекс «Содружество» | 88,74 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-спортивный комплекс «Современник» г.п. Агириш | 87,7 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение Сельский Культурно-спортивный оздоровительный комплекс «Авангард» с.п. Алябьевский | 87,38 |

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме).

3. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

По итогам НОК учреждениями культуры Советского района составлены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры.

Приложение 1

**Текст анкеты:**

***Уважаемые получатели услуг организации культуры!***

**В рамках проведения независимой оценки качества условий** оказания услуг организациями культуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [регион (район область)], просим пройти онлайн-анкетирование на сайте: **н-о-к.рф**. (срок анкетирования до \_\_\_\_\_\_ г.)

Краткая инструкция:

Шаг 1. Перейдите на информационный ресурс (сайт) **н-о-к.рф** (набрав **н-о-к.рф** в поисковой строке) или перейдите по ссылке [**http://н-о-к.рф/**](http://xn-----3lcjg.xn--p1ai/)

Шаг 2. На главной странице выберите КУЛЬТУРА;

Шаг 3. На странице КУЛЬТУРА внизу перейдите по ссылке ЗАПОЛНИТЬ АНКЕТУ;

Шаг 5. В открывшемся окне выберите букву «\_\_»

Шаг 6. В раскрывшемся списке выберите Ваш регион \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Шаг 7. В открывшемся окне выберите Ваш район: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [если есть район];

Шаг 8. Открылась АНКЕТА, отмечайте варианты ответов из предложенных, в завершении выбирая **ОТПРАВИТЬ**.

Приложение 2

**Карта обследования для организаций культуры, заполняется в одном экземпляре.**

**Наименование организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Фактический адрес организации (с названием региона) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Укажите количество получателей услуг за 2022 год**  **(за календарный год, предшествующий дате проведения НОК):** |  |

**1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

(поставьте знак «√» в соответствующей ячейке)*(ответ в каждой строке)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Информация о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры** | **Присутствует на стенде** | |
| **Да** | **Нет** |
| 1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |  |
| 1.2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |  |
| 1.3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |  |
| 1.4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |  |
| 1.5. Режим, график работы организации культуры |  |  |
| 1.6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры |  |  |
| 1.7. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |  |
| 1.8. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Информация о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры** | **Присутствует на стенде** | | |
| **Да** | **Нет** | **Не требуется** |
| 1.9. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) \*  *\* При отсутствии платных услуг в организации необходимо сделать отметку в столбце «Не требуется»* |  |  |  |
| 1.10. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) \*  *\* При отсутствии лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется - в таком случае необходимо сделать отметку в столбце «Не требуется»* |  |  |  |

**2. Оцените комфортность условий для предоставления услуг?** (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке) *(ответ в каждой строке)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Комфортность условий предоставления услуг** | **Доступны** | **Не доступны** |
| 2.1. Наличие зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |  |  |
| 2.2. Наличие и понятность навигации внутри организации  (наличие информационных табличек, схем размещения кабинетов, указателей, сигнальных табло и пр.) |  |  |
| 2.3. Наличие и доступность питьевой воды |  |  |
| 2.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота туалетов, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  |  |
| 2.5. Санитарное состояние помещений организаций (чистота пола, стен, окон и т.д.) |  |  |
| 2.6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги, в частности: | | |
| а) по телефону |  |  |
| б) на официальном сайте организации |  |  |
| в) при личном посещении организации или у специалиста организации |  |  |

**3. Оцените, пожалуйста, насколько помещения и прилегающая территория организации культуры оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующих для передвижения кресла-коляски)** (поставьте знак «√» в соответствующей ячейке) *(ответ в каждой строке)*

| **Доступность услуг для инвалидов** | **Доступны** | **Не доступны** |
| --- | --- | --- |
| 3.1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами |  |  |
| 3.2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |  |
| 3.3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов (ширина дверного проёма должна быть не менее 1,2 м, при двухстворчатых входных дверях, ширина одной створки (дверного полотна) должна быть 0,9 м) |  |  |
| 3.4. Наличие сменных кресел-колясок |  |  |
| 3.5. Наличие **специально оборудованных для инвалидов** санитарно-гигиенических помещений в организации |  |  |
| 3.6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |  |
| 3.7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |  |
| 3.8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (наличие документа по прохождению курса русского жестового языка (РЖЯ)) |  |  |
| 3.9. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории |  |  |
| 3.10. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |

**4. Укажите дополнительную информацию об организации** (поставьте знак «√» в соответствующей ячейке) *(ответ в каждой строке)*

| **Дополнительная информация** | **Да** | **Нет** |
| --- | --- | --- |
| 4.1. Уточните, здание в котором расположена Ваша организация, относится к объектам **исторического / культурного / архитектурного наследия** (памятникам архитектуры)? |  |  |
| 4.2. Уточните, относится ли Ваше учреждение культуры к театрально-зрелищным или концертным организациям? |  |  |
| 4.3. Уточните, имеются ли в Вашей организации структурные подразделения и/или филиалы? |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ФИО ответственного лица (и должность)**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Подпись ответственного лица**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |