

Содержание	
Введение.....	3
Этапы и сроки проведения исследования.....	8
График проведения исследования.....	17
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.....	20
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....	35
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.....	47
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость организации.....	61
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	70
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.....	61
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	70
Рейтинг. Общий рейтинг.....	81
Рекомендации по отдельным организациям культуры.....	93
Приложение 1.....	113
Приложение 2.....	122
Приложение 3.....	142
Приложение 4.....	149
Приложение 5.....	157
Приложение 6.....	163
Рекомендации по отдельным организациям культуры.....	187

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры проводится в соответствии с:

– Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

– Приказом Министерства культуры Российской Федерации 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»

– Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

– Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

– Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)

– Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.

Цель исследования

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ).

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.

Задачи исследования

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры автономного округа.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры:

а) Натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

- наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

б) Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами». Тестирование взаимодействия организации культуры с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.

в) Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров». Оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).

3. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг:

а) *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов (пример: использование CAPTCHA, указание электронного адреса обратной связи, недопущение учета голосов, поданных с одного IP-адреса с периодичностью <1,5 минут).

б) *Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 54 организации культуры автономного округа.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящей Программе.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

Общее количество лично опрошенных оператором респондентов должно составлять не менее 40% респондентов. Половозрастной квоты не предусмотрено. Требуемое количество лично опрошенных оператором респондентов по организациям культуры определено Приложением 1.

Этапы и сроки проведения исследования

1. Подготовительный этап

Исполнитель

Оператор осуществляет:

1. Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

2. Изучение инструментария независимой оценки.

3. Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

4. Определение подхода к сопоставимости результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года.

5. Разработка графика выездов в организации в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6. Представление результатов первого этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры.

2. Сбор информации Оператором (полевой этап).

Исполнитель (Оператор) осуществляет:

2.1 Сбор информации о качестве предоставления услуг по каждой организации культуры, перечень которых приведен в приложении 1.

Требуемая информация включает в себя:

- анализ официального сайта организации культуры;

- оценка содержания информационных стендов;
- эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»;
- эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»;
- натурные наблюдения
- выявление мнения получателей услуг (очно, дистанционно, анкетирование)

2.2 Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации

2.3 Представление результатов второго этапа.

2.1. Сбор информации о качестве предоставления услуг

Оценка проводится по критериям, представленным в Приложении 3.

2.1.1. Анализ официального сайта организации культуры

Оператор проводит анализ официального сайта организации культуры по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры и может производиться дистанционно. Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются следующие нормативные документы:

- статья 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

2.1.2. Оценка содержания информационных стендов

Оператор осуществляет оценку содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

Анализ стендов организации культуры осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативным правовым актом и ее доступности для инвалидов используется следующие документы:

- статья 36.2 Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.1.3. эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»

Оператор проводит тестирование взаимодействия организации культуры с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.

Во время проведения эксперимента по телефону производится аудиозапись разговора, при проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.

При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используется Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.1.4. Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»

Оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития). При проведении эксперимента используются Методические указания Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 августа 2015 «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи»;

2.1.5. Натурные наблюдения

Проводятся Оператором для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг. Оценка проводится по критериям, представленным в Приложении 3.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используются:

- СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001);

- СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций культуры».

2.1.6. Выявление мнения получателей услуг (очно, дистанционно, анкетирование).

Для выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется изучение отзывов граждан путем проведения опросов в следующих формах: очно, дистанционно (на сайтах: организации, Депкультуры Югры, для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Оператора), анкетирование.

2.2. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации

Проводится по каждой организации, указанной в перечне (Приложение №1). В таблице «Сводные сведения по результатам независимой оценки» по организациям (юридическим лицам), которые имеют структурные подразделения, указываются общие показатели, учитывающие значения его структурных подразделений.

2.3. Представление результатов второго этапа

Оператор предоставляет результаты второго этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры.

Второй этап проводится в течение 45 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры об одобрении представленных результатов 1 этапа.

3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями

3.1 Подготовка аналитических материалов

- Обработка и анализ первичного массива данных.
- Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с единым порядком расчёта показателей. По организациям (юридическим лицам), которые имеют структурные подразделения, расчет значений осуществляется с учетом значений его структурных подразделений.

- Систематизация основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры.

- Формирование проекта рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1).

- Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2) и сферы культуры автономного округа в целом.

- Подготовка итогового аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы.

- Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций культуры.

3.2 *Представление результатов третьего этапа*

Оператор предоставляет результаты третьего этапа для рассмотрения Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры.

Требования к результатам работ

Итоговый отчёт о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг содержит:

а) перечень организаций в сфере культуры, в отношении которых в 2020 году проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) поэтапное описание методики и технологии исследовательской работы с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, аудиозаписи телефонных звонков, аудиозаписи опросов граждан, фотоматериалы, снятые во время выездов в каждую организацию);

в) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

г) результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой организации и в целом по автономному округу;

д) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

е) анализ основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

ж) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере культуры;

з) сопоставление полученных результатов независимой оценки предыдущего периода с результатами независимой оценки текущего года;

и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества;

к) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы культуры автономного округа в целом;

л) проект рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций.

м) презентационные материалы по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 30.

Результаты представляются Заказчику в виде полного итогового аналитического отчёта на бумажном и цифровом носителе (flash-накопителе). Объём итогового отчёта не менее 200 страниц. Текст отчёта имеет подробное оглавление с указанием страниц разделов, посвящённых каждой организации и содержащих как текстовую часть, так и таблицу со значениями по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки указанного отчёта.

График проведения исследования

График на оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

№ этапа	Наименование видов услуг и периоды их оказания	Срок оказания (начало-окончание)
1	Подготовка к осуществлению сбора и обобщения качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка	В течение 10 календарных дней после подписания Контракта
2	«Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	В течение 45 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов 1 этапа
3	Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	В течение 15 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов 2 этапа
4	Заключительный этап	В течение 10 календарных дней после принятия решения Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуре Югры об одобрении представленных результатов 3 этапа. Точная дата проведения заседания Общественного совета по

		проведению независимой оценки качества при Депокультуры Югры согласовывается после принятия результатов 3 этапа.
--	--	--

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	95	90	100	96
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	94	100	100	98
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	94	90	100	95
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	89	90	96	92
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	63	90	100	86

6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	60	90	100	85
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	81	100	100	94
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	81	90	100	91
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	52	100	97	84
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	73	100	98	91
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	56	70	100	78
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	75	90	100	90
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	82	90	100	92
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	85	100	100	96
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	92	90	100	95
16.	Муниципальное бюджетное учреждение централизованная библиотечная система»	94	100	100	98
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	66	100	100	90
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	89	60	89	80

19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	83	90	100	92
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	82	60	100	83
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	81	90	100	91
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры»	57	60	100	75
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	71	90	100	88
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	71	90	99	88
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	69	90	100	88
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	76	90	100	93
27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	69	90	75	78
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	76	90	100	90
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	70	90	100	88
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	81	90	0	51
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	78	65	94	81

32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	91	90	100	94
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	73	0	100	62
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	74	90	59	73
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	81	0	100	64
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога»	72	0	100	62
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	72	0	100	62
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	45	90	100	81
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	67	0	100	60
40.	Городская общественная организация татар «Культурно – просветительское общество «Ватан»	53	0	100	56
41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	54	0	100	56
42.	Региональная общественная организация	67	0	100	60

	«Филармоническое общество Югры»				
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	76	30	0	32
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	81	0	83	58
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	72	0	100	62
46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	76	0	100	63
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	81	60	100	82
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	81	60	100	82
49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	67	0	0	20
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	76	0	100	63
51	Библиотечная ассоциация Югры	66	60	92	75
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	71	0	100	61
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	81	90	100	91

Согласно представленной выше таблице видно, что Учреждения культуры в целом получили высокие итоговые показатели открытости и доступности информации об организации культуры. Самые высокие показатели получили - Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник», Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система», Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система». Самые низкие показатели получили - Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша», Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе», Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра.

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры
2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры.
3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

Таким образом, чем больше информации об организации культуры на сайте организации культуры или на территории организации, тем выше балл.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов¹⁾*)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	100	100	100
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	100	100	100
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	100	88	94
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	100	100	100

5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	80	98	89
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	80	57	69
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	100	89	94
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100	84	92
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	100	100	100
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	100	100	100
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	100	98	99
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	0	24	12
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	0	81	41
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	100	77	88
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	100	98	99
16.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»	100	99	99
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	100	93	97
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	0	94	47
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	80	76	78
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	100	100	100
21.	Муниципальное казенное учреждение	0	89	44

	культуры «Сельский дом культуры и досуга»			
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры	0	90	45
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	100	81	91
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	100	60	80
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	100	100	100
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селяярово»	0	97	49
27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	0	50	25
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	100	99	99
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	0	75	38
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	100	0	50
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	17	84	48
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	0	100	50
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	0	93	46
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	100	99	99
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	0	100	50
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога»	0	85	43

37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	0	100	50
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	0	100	50
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	100	85	92
40.	Городская общественная организация татар «Культурно – просветительское общество «Ватан»	100	95	98
41.	Приобская местная общественная организация общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	100	98	99
42.	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	0	100	50
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	0	0	0
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	0	100	50
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	0	95	47
46.	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	0	98	49
47.	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	0	100	50
48.	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	0	100	50
49.	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	0	100	50
50.	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	0	92	46
51.	Библиотечная ассоциация Югры	100	97	99
52.	Негосударственное частное	100	99	99

	образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»			
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	100	99	99

Согласно представленной выше таблице по показателям комфортности условий предоставления услуг видно, что самые высокие показатели получили - Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник», Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека». Самые низкие показатели получили - Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе», Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония», Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Комфортность условий пребывания в организации культуры.
2. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

Таким образом, чем больше будет комфортных условий пребывания в организации культуры, а также удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры, тем выше балл.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры² и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы*).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*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 официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на*

прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	80	60	100	78
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	80	60	100	78
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	80	60	100	78
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	80	80	100	86
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	20	60	100	60
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	40	0	100	42
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	40	40	100	58
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	40	40	100	58
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	40	40	100	58
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	60	20	100	56
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	30	10	100	43
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская	80	60	100	78

	филармония»				
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	20	60	100	60
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	20	40	0	22
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	80	40	100	70
16.	Муниципальное бюджетное учреждение централизованная библиотечная система»	60	60	100	72
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	20	40	100	52
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	40	40	100	58
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	0	40	100	46
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	40	40	100	58
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	20	0	100	36
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры»	0	20	100	38
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	20	40	100	52
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	0	20	100	38
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	20	40	0	22
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	20	60	100	60

27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	0	40	0	16
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	20	40	100	52
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	0	40	0	16
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	20	40	0	22
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	27	27	83	44
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	60	0	100	48
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	20	40	100	52
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	40	0	98	41
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	0	0	100	30
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодетельной песни «Дорога»	0	0	100	30
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	0	0	0	0
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	0	0	100	30
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	0	0	100	30
40.	Городская общественная организация татар «Культурно – просветительское общество «Ватан»	20	0	100	36

41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	60	0	100	48
42.	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	0	0	0	0
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	0	0	0	0
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	0	0	100	30
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	0	0	100	30
46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	0	0	100	30
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	0	0	0	0
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	0	0	100	30
49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	0	0	0	0
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	0	0	0	0
51	Библиотечная ассоциация Югры	80	60	100	78
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	20	0	100	36
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	40	20	100	50

Проанализировав у организаций культуры показатели доступности услуг для инвалидов выявили, что самые высокие показатели получили - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека», Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник», Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система». Самые низкие показатели получили - Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86», Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии», Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»..

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски.
2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).
3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.
4. Компетентность работы персонала с посетителями инвалидами.
5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

Таким образом, чем больше организация культуры оснащена специальными устройствами, информацией необходимой для помощи инвалидам, тем выше балл.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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 % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	100	100	99	100
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	100	100	96	99
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	100	100	97	99
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	99	99	99	99
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	100	100	99	100
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	99	100	99	100
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	100	100	100	100
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	98	98	98	98
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	100	100	100	100
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	100	100	100	100
11.	Муниципальное автономное учреждение	100	100	99	100

	«Многофункциональный культурно-досуговый центр»				
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	99	99	100	99
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	99	100	99	99
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	92	92	100	94
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	99	99	99	99
16.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	100	100	97	99
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	100	99	99	99
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	100	100	99	100
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	100	100	100	100
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	100	96	96	98
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры»	97	99	100	98

23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	100	100	100	100
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	100	100	99	100
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	100	100	100	100
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	97	100	99	99
27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	100	100	100	100
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	100	100	97	99
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	100	100	100	100
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	0	0	0	0
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	99	99	96	98
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	100	100	100	100
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	96	100	96	98
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта»	100	100	100	100

	Березовского района», пгт. Березово				
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	100	100	100	100
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога»	95	100	90	96
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	100	100	100	100
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	100	100	100	100
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	91	100	91	94
40.	Городская общественная организация татар «Культурно – просветительское общество «Ватан»	98	100	100	99
41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	100	100	100	100
42.	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	100	100	100	100
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	0	0	0	0

44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	100	100	100	100
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	100	100	100	100
46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	96	98	100	97
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	100	100	100	100
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	100	100	100	100
49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	100	100	100	100
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	92	92	92	92
51	Библиотечная ассоциация Югры	100	100	100	100
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	100	100	99	100
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г.	99	99	100	99

	Югорска «Элегия»				
--	------------------	--	--	--	--

Проанализировав показатели Доброжелательность, вежливость работников организации известно, что самые высокие показатели получили - Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник», Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс», Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта». Самые низкие показатели получили - Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша», Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе», Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.
2. Компетентность персонала организации культуры.

Таким образом, чем доброжелательнее и вежливее персонал, тем выше балл.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5.

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	98	96	98	97
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	99	100	100	100
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	99	99	99	99
4.	Муниципальное	99	99	100	99

	бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»				
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	100	100	100	100
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	99	99	99	99
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	100	96	96	98
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	100	100	100	100
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	96	100	100	99
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	99	99	99	99
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	100	99	99	100
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	100	98	98	98
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	92	77	100	93
15.	Муниципальное	100	99	99	99

	бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»				
16.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»	100	100	100	100
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	99	100	100	100
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	100	100	100	100
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно- досуговый центр «Геолог»	100	99	95	97
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	100	97	100	99
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	96	100	100	99
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры	97	99	99	98
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	100	100	100	100
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	99	99	99	99
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом	100	100	100	100

	культуры и досуга»				
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	95	100	99	98
27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	100	100	100	100
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	97	100	100	99
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	73	91	100	90
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	0	0	0	0
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	99	94	98	98
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	100	100	100	100
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	96	96	96	96
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	100	100	100	100
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов	100	100	100	100

	(пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово				
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодетельной песни «Дорога»	95	90	85	89
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	100	100	100	100
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	93	93	93	93
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	88	91	91	90
40.	Городская общественная организация татар «Культурно просветительское общество «Ватан»	100	100	100	100
41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	98	95	98	98
42.	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	100	100	100	100

43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	0	0	0	0
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	100	100	100	100
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	100	100	100	100
46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	98	98	100	99
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	100	100	100	100
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	100	100	100	100
49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	100	100	100	100
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр	92	92	92	92

	«Гармония»				
51	Библиотечная ассоциация Югры	99	99	100	99
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	100	99	100	100
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	99	98	99	99

Проанализировав показатели удовлетворенности условиями оказания услуг известно, что самые высокие показатели получили - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс», Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система». Самые низкие показатели получили - Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша», Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога», Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.
2. Удовлетворенность материальнотехническим обеспечением организации культуры.
3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».
4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Таким образом, чем лучше качество оказания услуг в организации, тем выше балл.

Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6.

№ п/ п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфорт условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов.	4. Доброжелательность, вежливость	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	96	100	78	100	97	94.20	3
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	98	100	78	99	100	95.00	2
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	95	94	78	99	99	93.00	5
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	92	100	86	99	99	95.30	1
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	86	89	60	100	100	87.00	16
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	85	69	42	100	99	78.90	26
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	94	94	58	100	98	88.80	9
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	91	92	58	98	100	87.90	13

9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	84	100	58	100	100	88.40	10
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	91	100	56	100	99	89.20	8
11	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	78	99	43	100	99	83.70	18
12	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	90	12	78	99	100	75.70	32
13	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	92	41	60	99	98	78.00	29
14	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	96	88	22	94	93	78.70	27
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	95	99	70	99	99	92.50	6
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»	98	99	72	100	100	93.90	4
17	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	90	97	52	99	100	87.60	14
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	80	47	58	99	100	76.90	31
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры	92	78	46	100	97	82.60	20

	и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»							
20	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	83	100	58	100	99	88.10	11
21	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	91	44	36	98	99	73.50	34
22	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры»	75	45	38	98	98	70.90	37
23	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	88	91	52	100	100	86.10	17
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	88	80	38	100	99	80.90	22
25	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	88	100	22	100	100	82.00	21
26	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	93	49	60	99	98	79.00	25
27	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	78	25	16	100	100	63.80	47
28	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	90	99	52	99	99	88.00	12
29	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	88	38	16	100	90	66.30	45
30	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и	51	50	22	0	0	24.60	52

	досуга с.п. Шапша»							
31	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	81	48	44	98	98	73.70	33
32	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	94	50	48	100	100	78.40	28
33	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	62	46	52	98	96	70.90	38
34	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	73	99	41	100	100	82.70	19
35	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	64	50	30	100	100	68.80	40
36	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодетельной песни «Дорога»	62	43	30	96	89	63.90	46
37	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	62	50	0	100	100	62.40	48
38	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	81	50	30	100	93	70.70	39
39	Местная общественная организация	60	92	30	94	90	73.40	35

	«Няганский родительский комитет «В помощь семье»							
40	Городская общественная организация татар «Культурно-просветительское общество «Ватан»	56	98	36	99	100	77.70	30
41	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	56	99	48	100	98	80.20	23
42	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	60	50	0	100	100	62.00	49
43	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	32	0	0	0	0	6.40	53
44	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	58	50	30	100	100	67.60	42
45	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	62	47	30	100	100	67.90	41
46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	63	49	30	97	99	67.60	43
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной	82	50	0	100	100	66.40	44

	демократии»							
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	82	50	30	100	100	72.40	36
49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	20	50	0	100	100	54.00	51
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	63	46	0	92	92	58.40	50
51	Библиотечная ассоциация Югры	75	99	78	100	99	90.20	7
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	61	99	36	100	100	79.10	24
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	91	99	50	99	99	87,60	15

Согласно представленной выше таблице можно выделить 3 лидирующие организации культуры:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»

2. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»

3. Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»

Также выделим организации культуры с низким итоговым значением:

1. Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»
3. Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»

Рекомендации по отдельным организациям культуры

Таблица 7

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	94.20	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	95.00	Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	93.00	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	95.30	Обеспечить доступность организации для инвалидов: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и тд.
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	87.00	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить

			необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	78.90	Привести сайты и сенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов: помощь работников организации социальной сферы по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и тд.
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	88.80	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	87.90	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	88.40	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	89.20	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	83.70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	75.70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.

13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	78.00	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	78.70	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг, увеличить количество разнообразных мероприятий, своевременно информировать о мероприятиях.
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	92.50	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
16.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»	93.90	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	87.60	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	76.90	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	82.60	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры	88.10	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым

	и досуга»		оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	73.50	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры	70.90	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	86.10	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	80.90	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры	82.00	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.

	и досуга»		Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	79.00	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	63.80	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.</p>
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	88.00	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	66.30	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в</p>

			зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	24.60	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	73.70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	78.40	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах. Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	70.90	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского	82.70	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях

	района», пгт. Березово		Обеспечить в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	68.80	<p>Разместить на официальном сайте организации социальной сферы информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога»	63.90	<p>Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.</p>
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	62.40	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику.</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными</p>

			требованиями.
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	70.70	Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»»	73.40	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
40.	Городская общественная организация татар – «Культурно просветительское общество «Ватан»»	77.70	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	80.20	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
42.	Региональная общественная организация	62.00	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и

	«Филармоническое общество Югры»		услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	6.40	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	67.60	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	67.90	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	67.60	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику.</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.</p>
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	66.40	<p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях</p>
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	72.40	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.</p>

49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	54.00	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику.</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.</p>
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	58.40	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (кнопка для вызова для инвалидов)</p>
51	Библиотечная ассоциация Югры	90.20	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	79.10	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	87,60	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими

Приложение 1

Перечень

организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2020 году

***Всего – 54, из них: государственных – 0, негосударственных организаций – 23, муниципальных – 31**

№ п/ п	Наименование организации	Тип организации	Выборка
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	Муниципальная организация	600
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	Муниципальная организация	600
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	Муниципальная организация	600
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	Муниципальная организация	600
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры художественный музейный комплекс»	Муниципальная организация	600
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	Муниципальная организация	600
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	Муниципальная организация	600
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	Муниципальная организация	600
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	Муниципальная организация	600
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	Муниципальная организация	600

11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	Муниципальная организация	600
	Структурные подразделения:		
	Культурный центр «Порт», структурное подразделение	Муниципальная организация	600
	Художественная студия имени Виталия Горды, структурное подразделение	Муниципальная организация	22
	Галерея современного искусства «Стерх», структурное подразделение	Муниципальная организация	600
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	Муниципальная организация	600
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	Муниципальная организация	600
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	Муниципальная организация	600
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»	Муниципальная организация	600
16.	Муниципальное бюджетное учреждение централизованная библиотечная система «Городская библиотечная система»	Муниципальная организация	600
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	Муниципальная организация	600
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	Муниципальная организация	600
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	Муниципальная организация	600
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	Муниципальная организация	50
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	Муниципальная организация	30
22.	Муниципальное казенное учреждение	Муниципальная организация	28

	учреждение «Сельский дом культуры	организация	
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	Муниципальная организация	17
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	Муниципальная организация	22
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	Муниципальная организация	28
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	Муниципальная организация	17
27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	Муниципальная организация	19
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	Муниципальная организация	23
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	Муниципальная организация	25
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	Муниципальная организация	27
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	Муниципальная организация	600
	Структурные подразделения:		
	Киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима»	Муниципальная организация	150
	Культурно-досуговый центр «Нефтяник»	Муниципальная организация	150
	Культурно-исторический центр (Центральная библиотека, детская библиотека, Музей истории города Урай)	Муниципальная организация	150
	Библиотека – филиал	Муниципальная организация	70
	Парк культуры и отдыха	Муниципальная организация	80
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	Негосударственная организация	20
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-	Негосударственная организация	40

	Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»		
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	Негосударственная организация	600
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	Негосударственная организация	20
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога»	Негосударственная организация	9
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	Негосударственная организация	30
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	Негосударственная организация	20
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	Негосударственная организация	18
40.	Городская общественная организация татар «Культурно – просветительское общество «Ватан»	Негосударственная организация	55
41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	Негосударственная организация	60
42.	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	Негосударственная организация	30
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	Негосударственная организация	5
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	Негосударственная организация	15
45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского	Негосударственная организация	300

	района», п. Белый Яр		
46.	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Негосударственная организация	50
47.	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	Негосударственная организация	25
48.	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз Молодежи»	Негосударственная организация	20
49.	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	Негосударственная организация	80
50.	Ханты-Мансийская окружная организация «Союз писателей России»	Негосударственная организация	исключена
51.	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	Негосударственная организация	50
52.	Библиотечная ассоциация Югры	Негосударственная организация	10
53.	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	Негосударственная организация	120
54.	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г. Югорска «Элегия»	Негосударственная организация	200

Приложение 2

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	100 баллов	40%	40 баллов

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;	100 баллов	30%	30 баллов

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов

государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;

- адрес электронной почты;

- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "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" ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы;

- транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.);
- иные условия.

Значение показателя ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{\text{комф.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении 3.

Значение показателя $P_{\text{орг.дост}}$ определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.дост}} = T_{\text{орг.дост}} \times C_{\text{орг.дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов;

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими":

- 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 официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}}$ определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}^{\text{услуг}}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" ($П_{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У_{перв.конт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ($П_{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{оказ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ($П_{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$У_{вежл.дист}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($P_{орг.усл.уд}$) определяется по формуле:

$$P_{орг.усл.уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{орг.усл}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ($P_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

¹ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{комф}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

Приложение 3

ПЕРЕЧЕНЬ

показателей, характеризующих общие критерии
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П _{откр_{уд}}	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 сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф}	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления	Наблюден

№	Критерий	Способ расчета
	<p>услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 	<p>ие, посещени е учрежден ий</p>
<p>$P_{\text{комф.уд}}$</p>	<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Опрос посетител ей. Формула 2.3</p>
<p>$P_{\text{орг дост}}$</p>	<p>3.1.* Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>Оценка путем наблюден ия, посещени я учрежден ий. Формула 3.1</p>
<p>$P_{\text{услуг дост}}$</p>	<p>3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>Оценка путем наблюден ия, посещени я учрежден ий.</p>

№	Критерий	Способ расчета
	<ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	Формула 3.2
П ^{дост} _{уд}	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П ^{пк} _{уд}	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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
П ^{оу} _{уд}	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
П ^{вд} _{уд}	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
П ^{реком}	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
П ^{оу} _{уд}	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) 	Опрос посетителей. Формула 5.2

№	Критерий	Способ расчета
П _{уд}	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

1. размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

2. обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;

3. создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;

4. расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;

5. обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;

6. оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;

7. дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;

8. оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

2. при планировании и организации пешеходных путей движения:

1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;

3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:

1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;
4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:

1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Приложение 4

Анкета 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 учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Наименование _____ организации:
Дата _____ и _____ время _____ проведения _____ опроса:
№ _____ аудиозаписи _____ опроса
ФИО эксперта _____

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- Пожилые граждане
- Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Семья, находящаяся в социально опасном положении
- Инвалиды
- Молодые инвалиды
- Иная _____ категория _____ (укажите _____ какая _____ именно)

2. Укажите форму, при которой была получена услуга:

- стационарная
- вне стационарная

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

- да
- нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- да
 нет, так как _____

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

- да
 нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- да
 нет, так как _____

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

8. Оцените своевременность оказания услуги

- своевременно
 не _____ своевременно, _____ так _____ как

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

- да
 нет (переход к вопросу 11)

10. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- да
 нет, так как _____

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

- да
 нет, так как _____

13. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- да
 нет (переход к вопросу 15)

14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

- да
 нет, так как _____

16. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

- да
 нет, так как _____

17. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- да
 нет, так как _____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайте bus.gov.ru

Приложение 5

Инструментарий независимой оценки

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 1

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
Наличие информации о:			
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		
14)	правилах внутреннего трудового распорядка		
15)	коллективном договоре		
16)	наличии предписаний органов, осуществляющих		

	государственный контроль в сфере культуры, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
17)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
18)	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
19)	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		
		19	19

Таблица 2

Показатель № 1.2: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Таблица 1

Показатель № 2.1: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатель № 3.1: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
-------	------------------	----------------------

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)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Приложение 6

АКТ №2

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

Наименование организации:

Юридический адрес:

Фактический адрес:

Ф.И.О. руководителя:

Контактный телефон:

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1	Соответствие информации деятельности организации (учреждения), размещенной общедоступных информационных	30%	на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами:		- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации культуры	установленными требованиями) - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки	Анализ официального сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			<ul style="list-style-type: none"> на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - иного электронного сервиса 				
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью	Выявление мнения получателей услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	качестве условий оказания услуг	о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 1	100%					
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.	Обеспечение в	50%	- наличие	Натурные	По 20 баллов за каждое		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1.	организации комфортных условий для предоставления услуг:		<p>комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	наблюдения	комфортное условие, но не более 100 баллов		
			- доступность записи на	Эксперимент «Взаимодейст			

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	вие организации с гражданами»			
2. 2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 2	100%					
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3. 1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	для инвалидов:		<ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- 	Натурные наблюдения			

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			гигиенических помещений				
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	<ul style="list-style-type: none"> - 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 		По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			<p>сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях</p>	<p>Анализ официального сайта организации культуры</p> <p>Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»</p>			

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)		
	Итого по критерию 3	100%					
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40%	Удовлетворенность	Выявление мнения	Доля получателей услуг, удовлетворенных		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4. 2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	в обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		при обращении в организацию		получателей услуг, переведенных в баллы)		
4. 3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы,	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)				
	Итого по критерию 4	100%					
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационным и условиями оказания услуг - графиком работы организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5	Итого по критерию	100%					
ИТОГО по всем критериям							

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Предложения по улучшению деятельности организации:

Сводные сведения по результатам независимой оценки
(в формате Excel)

№ п/п	Организация культуры	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показате	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
			Интегральное значение в	Показатели (П1, П2, ...)		Интегральное значение в	Показатели (П1, П2, ...)		Интегральное значение в	Показатели (П1, П2, ...)		Интегральное значение в	Показатели (П1, П2, ...)		Интегральное значение в	Показатели (П1, П2, ...)	

		лей, характеризующих общие критерии и оценки	части показателей, характеризующих общий критерий оценки	1	2																		
1.																							
2.																							

Рекомендации по отдельным организациям культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1.	Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	94.20	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	95.00	Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	93.00	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городская библиотека»	95.30	Обеспечить доступность организации для инвалидов: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и тд.
5.	Нефтеюганское городское муниципальное учреждение культуры «Историко-художественный музейный комплекс»	87.00	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр кукол «Волшебная флейта»	78.90	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов: помощь работников организации социальной сферы по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, наличие альтернативной версии официального сайта организации

			социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и тд.
7.	Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»	88.80	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	87.90	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»	88.40	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский краеведческий музей»	89.20	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный культурно-досуговый центр»	83.70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
12.	Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония»	75.70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
13.	Муниципальное автономное учреждение «Городской культурный центр»	78.00	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
14.	Муниципальное автономное учреждение «Городской парк культуры и отдыха»	78.70	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг, увеличить количество разнообразных мероприятий, своевременно информировать о мероприятиях.
15.	Муниципальное бюджетное учреждение	92.50	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности,

	«Культурно-досуговый центр «Октябрь»		позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
16.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система»	93.90	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
17.	Муниципальное казенное учреждение Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система»	87.60	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система»	76.90	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта «Культурно-досуговый центр «Геолог»	82.60	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
20.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	88.10	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
21.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	73.50	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
22.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры	70.90	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную

			<p>доступность.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
23.	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-спортивный комплекс Кышик»	86.10	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дружба»	80.90	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
25.	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры и досуга»	82.00	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
26.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский культурный комплекс с. Селиярово»	79.00	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>

27.	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Гармония»	63.80	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.
28.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга»	88.00	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
29.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с. Цингалы»	66.30	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
30.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры и досуга с.п. Шапша»	24.60	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
31.	Муниципальное автономное учреждение «Культура»	73.70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
32.	Местная общественная организация «Коррекционно-развлекательный центр «ЛогоПлюс» г. Белоярский	78.40	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.

			Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
33.	Национальная община коренных малочисленных народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ильбигорская»	70.90	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
34.	Местная общественная организация «Центр развития инициатив в сфере культуры и спорта Березовского района», пгт. Березово	82.70	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях Обеспечить в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
35.	Березовская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, пгт. Березово	68.80	Разместить на официальном сайте организации социальной сферы информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
36.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа	63.90	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации

	– Югры «Клуб самодеятельной песни «Дорога»		о реализуемых программах, мероприятиях Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.
37.	Некоммерческое партнерство клуб любителей мотоциклов «ЛЕГИОН 86»	62.40	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
38.	Некоммерческое партнерство «Координационный центр социальных проектов»	70.70	Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
39.	Местная общественная организация «Няганский родительский комитет «В помощь семье»	73.40	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
40.	Городская общественная организация татар «Культурно – просветительское	77.70	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации

	общество «Ватан»		о реализуемых программах, мероприятиях Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
41.	Приобская местная общественная организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», пгт. Приобье	80.20	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
42.	Региональная общественная организация «Филармоническое общество Югры»	62.00	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
43.	Региональный некоммерческий благотворительный фонд местных сообществ «Мы вместе»	6.40	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, отремонтировать помещения.
44.	Некоммерческая организация Фонд развития культуры и искусства «ОРИС»	67.60	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.

45.	Общественная организация «Творческое объединение работников культуры Сургутского района», п. Белый Яр	67.90	<p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p>
46	Общественная организация «Спасение Югры» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	67.60	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику.</p> <p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.</p>
47	Автономная некоммерческая организация «Центр технологий электронной демократии»	66.40	<p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях</p>
48	Ханты-Мансийская окружная общественная организация общероссийской общественной организации «Российский Союз	72.40	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло.</p>

	Молодежи»		Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.
49	Окружная общественная организация солдатских матерей и семей погибших защитников Отечества Ханты-Мансийского автономного округа – Югра	54.00	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обновить музыкальные инструменты и оргтехнику. Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
50	Ханты-Мансийская городская общественная организация «Культурно-просветительский Центр «Гармония»	58.40	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах. Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (кнопка для вызова для инвалидов)
51	Библиотечная ассоциация Югры	90.20	Повысить уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, размещая больше актуальной информации о реализуемых программах, мероприятиях
52	Негосударственное частное образовательное учреждение дополнительного образования «Духовно-просветительский центр»	79.10	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
53	Местная общественная организация литературно-творческое объединение г.	87,60	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими

	Югорска «Элегия»		
--	------------------	--	--