ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

 М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

2021

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

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**Электронная почта**: info@kras-lider.ru

**Директор**: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

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

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

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

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

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

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

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы[[2]](#footnote-2), наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организаций, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 100 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждений.

**Таблица 1.**

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

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

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

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

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

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организаций. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у организаций и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

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

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

Практически все организации достигли рекомендованного числа опрошенных.

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

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

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

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

https://forms.gle/8eMnTtnkY8gYr5Rg6

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

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

**Таблица 2.**

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

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

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

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

**Таблица 3.**

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

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 83 | 99 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 92 | 99 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 98 | 100 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 89 | 100 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 81 | 99 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 86 | 90 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 85 | 100 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 72 | 91 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 30 | 88 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 50 | 100 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 77 | 98 |
| Сургутская филармония | 98 | 98 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 71 | 90 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 67 | 100 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 96 | 100 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 79 | 98 |

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

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

**Таблица 4.**

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

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

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

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех необходимых условий.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организаций и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

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

**Таблица 5.**

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

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

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

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

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

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

В процессе посещения организаций Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организаций и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

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

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**Таблица 7.**

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

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

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

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

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

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

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

В Городском драматическом театре г. Нижневартовск отсутствуют условия доступности.

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

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

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

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

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

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

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

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

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

**Таблица 9.**

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

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 82 | 100 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 82 | 100 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 96 | 100 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 73 | 100 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 72 | 100 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 71 | 92 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 81 | 100 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 69 | 99 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 51 | 100 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 78 | 100 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 84 | 100 |
| Сургутская филармония | 88 | 99 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 64 | 100 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 91 | 100 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 90 | 100 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 78 | 100 |

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

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

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

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

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

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

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

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

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами  | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 100 | 100 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 100 | 100 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 100 | 100 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 100 | 100 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 100 | 100 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 100 | 100 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 100 | 100 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 100 | 100 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 100 | 100 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 100 | 100 |
| Сургутская филармония | 100 | 100 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 100 | 100 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 100 | 100 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 100 | 100 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 100 | 100 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 100 | 100 |

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

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Городской культурный центр г. Сургут | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия |  | 0 |
| Нижневартовский краеведческий музей | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 1 | 30 |
| Сургутская филармония | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия |  | 0 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |

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

| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 440 | 446 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 388 | 392 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 634 | 637 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 399 | 400 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 671 | 681 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 529 | 585 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 424 | 424 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 324 | 358 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 30 | 34 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 160 | 160 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 78 | 80 |
| Сургутская филармония | 478 | 488 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 297 | 330 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 38 | 38 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 291 | 291 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 370 | 378 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

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

| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 482 | 535 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 374 | 454 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 609 | 653 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 400 | 450 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 640 | 837 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 485 | 679 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 440 | 496 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 334 | 498 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 16 | 114 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 152 | 160 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 82 | 104 |
| Сургутская филармония | 349 | 500 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 297 | 462 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 50 | 57 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 267 | 455 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 381 | 480 |

**3. Доступность услуг для инвалидов**

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

| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |  | 0 |
| Городской культурный центр г. Сургут | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов |  | 100 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Нижневартовский краеведческий музей | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Сургутская филармония | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |

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

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 531 | 535 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 451 | 454 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 649 | 653 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 450 | 450 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 808 | 837 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 614 | 679 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 496 | 496 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 490 | 498 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 88 | 114 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 160 | 160 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 101 | 104 |
| Сургутская филармония | 494 | 500 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 462 | 462 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 52 | 57 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 302 | 455 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 477 | 480 |

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

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

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 533 | 535 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 423 | 424 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 651 | 653 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 448 | 450 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 810 | 837 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 617 | 679 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 496 | 496 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 486 | 498 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 82 | 114 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 160 | 160 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 101 | 104 |
| Сургутская филармония | 495 | 500 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 462 | 462 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 57 | 57 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 302 | 455 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 474 | 480 |

| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 532 | 535 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 422 | 424 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 650 | 653 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 448 | 450 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 810 | 837 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 617 | 679 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 496 | 496 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 482 | 498 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 78 | 114 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 160 | 160 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 101 | 104 |
| Сургутская филармония | 495 | 500 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 462 | 462 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 57 | 57 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 302 | 455 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 473 | 480 |

| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск | 533 | 535 |
| Городской драматический театр г. Нижневартовск | 423 | 424 |
| Городской культурный центр г. Сургут | 650 | 653 |
| Государственный художественный музей г. Ханты-Мансийск | 449 | 450 |
| Дворец искусств г. Нижневартовск | 802 | 837 |
| Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск | 619 | 679 |
| Музей истории и этнографии г. Югорск | 496 | 496 |
| Нижневартовский краеведческий музей | 494 | 498 |
| Сельский дом культуры д. Шугур | 80 | 114 |
| Сельский Дом культуры и досуга д. Согом | 160 | 160 |
| Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша | 99 | 104 |
| Сургутская филармония | 498 | 500 |
| Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск | 462 | 462 |
| Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска | 57 | 57 |
| Центр национальных культур г. Нижневартовск | 302 | 455 |
| Централизованная библиотечная система г. Югорска | 475 | 480 |

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

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

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

| **Выявленные недостатки** |
| --- |
| **Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск**Режим работы организацииГрафик работы организацииПоложения о филиалах и представительствах (при их наличии) |
| **Городской драматический театр г. Нижневартовск**Полное и сокращенное наименование организации Почтовый адрес организацииСхема проездаСведения об учредителе (учредителях)Структура организацииНаличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугамОбеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услугиРезультаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельностиПлан по улучшению качества работы организации |
| **Городской культурный центр г. Сургут**Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| **Дворец искусств г. Нижневартовск**График работы организацииНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Свидетельство о государственной регистрацииРешение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыПлан по улучшению качества работы организации |
| **Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск**Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациейИнформация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учрежденияРешение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры |
| **Музей истории и этнографии г. Югорск**Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| **Нижневартовский краеведческий музей**Схема проездаГрафик работы организацииНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Информация о планируемых мероприятияхСвидетельство о государственной регистрацииРешение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыПлан по улучшению качества работы организации |
| **Сельский дом культуры д. Шугур**Схема проездаСтруктура организацииГрафик работы организацииИнформация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациейИнформация о планируемых мероприятияхИнформация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учрежденияРешение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыРезультаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности |
| **Сельский Дом культуры и досуга д. Согом**Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыРезультаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельностиПлан по улучшению качества работы организации |
| **Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша**Дата создания организации Сведения об учредителе (учредителях)Структура организацииРежим работы организацииГрафик работы организацииНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Сведения о видах предоставляемых услугИнформация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациейИнформация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учрежденияСвидетельство о государственной регистрацииРешение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыКопии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услугиКопия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельностиПлан по улучшению качества работы организации |
| **Сургутская филармония**Режим работы организацииНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыПоложения о филиалах и представительствах (при их наличии) |
| **Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск**График работы организацииПоложения о филиалах и представительствах (при их наличии)Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельностиПлан по улучшению качества работы организации |
| **Центр национальных культур г. Нижневартовск**Схема проездаСтруктура организацииГрафик работы организацииНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациейСвидетельство о государственной регистрацииРешение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культурыПоложения о филиалах и представительствах (при их наличии)Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельностиПлан по улучшению качества работы организации |
| **Централизованная библиотечная система г. Югорска**Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |

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

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

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

| **Выявленные недостатки** |
| --- |
| **Библиотечно-информационная система г. Нижневартовск**- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Городской драматический театр г. Нижневартовск**- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие сменных кресел-колясок- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **Городской культурный центр г. Сургут**- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| **Дворец искусств г. Нижневартовск**- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Дворец культуры «Октябрь» г. Нижневартовск**- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Музей истории и этнографии г. Югорск**- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие сменных кресел-колясок- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Нижневартовский краеведческий музей**- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие сменных кресел-колясок- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Сельский дом культуры д. Шугур**- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Сельский Дом Культуры и Досуга с.п. Шапша**- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Сургутская филармония**- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Театр обско-угорских народов «Солнце» г. Ханты-Мансийск**- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| **Федерация спортивного бального танца г. Нефтеюганска**- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Центр национальных культур г. Нижневартовск**- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Централизованная библиотечная система г. Югорска**- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Сельский Дом культуры и досуга д. Согом**- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Приложение 1

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[3]](#footnote-3)

| **Наименование организации культуры** |
| --- |
|  |
| **Адрес интернет ресурса организации культуры** |
|  |
| Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует |
| **№** | **Показатели оценки** | Основание[[4]](#footnote-4) | Да | Нет |
| **1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)** |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации  | 1.1 | Да | Нет |
| 1.2 | Место нахождения организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.3 | Почтовый адрес организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.4 | Схема проезда | 1.1 | Да | Нет |
| 1.5 | Дата создания организации  | 1.1 | Да | Нет |
| 1.6 | Сведения об учредителе (учредителях) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.7 | Структура организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.8 | Режим работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.9 | График работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 1.11 | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.12 | Контактные телефоны организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.13 | Адреса электронной почты | 1.1 | Да | Нет |
| 1.14 | Функционирование абонентского номера телефона | 1.2 | Да | Нет |
| 1.15 | Функционирование электронной почты  | 1.2 | Да | Нет |
| 1.16 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | 1.2 | Да | Нет |
| 1.17 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | 1.2 | Да | Нет |
| 1.18 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2 | Да | Нет |
| **2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)** |
| 2.1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1.1 | Да | Нет |
| 2.2 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | 1.1 |  |  |
| 2.3 | Информация о планируемых мероприятиях | 1.1 | Да | Нет |
| 2.4 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1.1 | Да | Нет |
| **3. Копии учредительных и других документов организации культуры** |
| 3.1 | Копия устава | 1.1 | Да | Нет |
| 3.2 | Свидетельство о государственной регистрации | 1.1 | Да | Нет |
| 3.3 | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 3.4 | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.5 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1.1 | Да | Нет |
| 3.6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.7 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1.1 | Да | Нет |
| **4. Иная информация**  |
| 4.1 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1.1 | Да | Нет |
| 4.2 | План по улучшению качества работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 4.3 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | 3.2 | Да | Нет |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[5]](#footnote-5)
**Организация**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата посещения:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Время начала посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
**Время окончания посещения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

| **2. Комфортность условий предоставления услуг** |
| --- |
| **2.1** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг** |
| 2.1.1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | Да | Нет |
| 2.1.2 | Наличие и понятность навигации внутри организации | Да | Нет |
| 2.1.3 | Доступность питьевой воды | Да | Нет |
| 2.1.4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | Да | Нет |
| 2.1.5 | Санитарное состояние помещений организаций | Да | Нет |
| 2.1.5 | Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | Да | Нет |

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

Приложение 3

АНКЕТА[[6]](#footnote-6)

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

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

□ Да □ Нет

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

| Условие | Да | Нет |
| --- | --- | --- |
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | □ | □ |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | □ | □ |
| Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) | □ | □ |
| Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)  | □ | □ |

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:** □ Мужской □ Женский **17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (*полных лет*)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

1. Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638. [↑](#footnote-ref-1)
2. Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет” [↑](#footnote-ref-2)
3. Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». [↑](#footnote-ref-3)
4. Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 [↑](#footnote-ref-4)
5. Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”. [↑](#footnote-ref-5)
6. Анкета разработана в соответствии с “Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н. [↑](#footnote-ref-6)