

АКТ № 3
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ
НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА

Наименование организации: Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»
Юридический адрес: ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14
Фактический адрес: ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, городское поселение Пойковский, 3 микрорайон, дом 13/14
Ф.И.О. руководителя: Занкина Татьяна Владимировна
Контактный телефон: 8(3463) 210-269

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров 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 о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	100	
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации культуры	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	100	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона;	Анализ официального сайта организации культуры, эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю	100	Отсутствует 1 способ дистанционного взаимодействия
			- электронной почты;				
			- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);				
			- электронного сервиса:				

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			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 информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	-
			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)	100	
	Итого по критерию 1	100%				100	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для	50%	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов	100	-

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	предоставления услуг:		<p>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> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</p>	Эксперимент «Взаимодействие 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)	95	–
	Итого по критерию 2	100%				97,5	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	<p>Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <p>- оборудование входных групп пандусами</p>	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	80	Отсутствует 1 критерий оборудованности

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			<p>(подъемными платформами);</p> <p>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения)</p>	Анализ официального сайта	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	100	Отсутствует 1 критерий оборудованности

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			для инвалидов по зрению;	организации культуры			
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- 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)	88	–
	Итого по критерию 3	100%				90,4	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100	–

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	получателей услуг).						
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).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	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 получателей услуг, переведенных в баллы)	100	–
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, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	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)	96	–
	Итого по критерию 4	100%				99,2	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была	100	–

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			условий оказания услуг	возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными 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)	99	–
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)	100	–
	Итого по критерию 5	100%				99,8	
ИТОГО по всем критериям						97,38	

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

Качество условий оказания услуг по данному критерию находится на высоком уровне, но есть определенные недостатки в работе официального сайта.

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:

Качество условий оказания услуг по данному критерию находится на высоком уровне, но есть определенные недостатки в структурных подразделениях.

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Качество условий оказания услуг по данному критерию находится на высоком уровне, но есть определенные недостатки в структурных подразделениях.

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

Качество условий оказания услуг по данному критерию находится на высоком уровне. Существенных недостатков не выявлено.

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Качество условий оказания услуг по данному критерию находится на высоком уровне. Существенных недостатков не выявлено.

Предложения по улучшению деятельности организации:

- 1) Добавить недостающие способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг;
- 2) При наличии возможности выделить и обозначить специальное место на парковке для автотранспортных средств инвалидов. Данная рекомендация может быть неприменима в ряде случаев, поскольку многие учреждения не имеют собственной выделенной парковки, либо таковая имеется рядом с учреждением, но на внесение каких-либо изменений нет юридических оснований (например, в случае, когда парковка принадлежит другому учреждению и т.п.);
- 3) При наличии необходимости, оборудовать учреждения сменными креслами-колясками для инвалидов. Данная рекомендация также может быть неприменима в том случае, если среди потенциальных получателей нет людей с подобного рода ограничениями (например, на территории не проживают инвалиды-колясочники и т.п.). В случае наличия среди потенциальных получателей людей с данными ограничениями перед закупкой данных технических средств предлагается провести беседу с потенциальными получателями на предмет выявления у них потребности в сменных креслах-колясках;

4) Необходимо оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов с учетом всех необходимых требований (наличие поручней, кнопки вызова персонала, расширенный дверной проем, отсутствие каких-либо порогов, крючки для костылей, зеркало с поворотным механизмом, специальная высота всего оборудования, удобное размещение выключателей, диспенсеров и прочих гигиенических средств и т.д.) (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Куть-Яхская ПБ, Салымская ПМБ №1, Пойковская ПДБ Радость, Пойковская ПБ Наследие). Данная рекомендация может быть неприменима в случае отсутствия технической возможности изменения конструкции здания в котором расположено учреждение. В данном случае сотрудникам организации необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать людей с ограниченными возможностями;

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

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

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

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

9) При наличии необходимости повышения доступности услуг для слабовидящих необходимо оборудовать организации культуры информационными табличками и мнемосхемами выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (указатели, таблички кабинетов и т.п.). Помимо этого, необходимо обеспечить доступные пути следования от потенциальных мест прибытия слабовидящих инвалидов (ближайшая остановка общественного транспорта, автомобильная парковка) до учреждения и вышеуказанных дублирующих инструментов. Пути следования необходимо оборудовать при помощи специализированной тактильной плитки, обеспечить отсутствие резких перепадов высоты и бордюров на пути следования, в помещениях организации обеспечить наличие вспомогательных поручней на всем протяжении путей следования;

10) Для повышения доступности услуг для инвалидов по слуху и зрению необходимо оборудовать средствами дублирования звуковой и зрительной информации (например, бегущая строка, инфокиоск с режимами для слабовидящих и слабослышащих, аудиоинформатор, видеоинформатор, усилители звуковых сигналов «Исток» и прочее) (Обь-Юганская ПБ, Усть-Юганская ПБ, Сингапайская ПБ, Сентябрьская ПБ №1, Куть-Яхская ПБ);

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

(Должность руководителя организации,
выполнявшей функции Оператора)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

« ____ » _____ 20 ____ г.