****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37 кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",

к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-культурный центр» муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики»

Тюмень, 2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 3](#_Toc39664902)

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации 6

2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг 9

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 11

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников 14

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 16

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки**18

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**22

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Итоговые результаты оценки информационных стендов на 3 л.
2. Итоговые результаты по показателям комфортности на 2 л.
3. Итоговые результаты по показателям доступности услуг для инвалидов на 4 л.
4. Рекомендации/пожелания получателей услуг на 1 л.
5. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-культурный центр» муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

* Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599;
* 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
* Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
* Приказом 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»;
* Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организаций;

5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

| № п/п | Организация | Количество получателей услуг в год | Количество респондентов | Доля респондентов | Сокращенное  название в отчете |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-культурный центр» муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» | 279 840 | 600 | 0,2 | МБУК «БКЦ Воткинского района» |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 8 | *80* | 8 | *61,5* | **70,8** |

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

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

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Анкета или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | + | + | + | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

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

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

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

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество оценивших стенд | Баллы по стенду | Количество удовлетворенных | Количество оценивших сайт | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 560 | 568 | *98,6* | 497 | 506 | *98,2* | **98,4** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

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

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи | **Итоговый балл** |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | - | + | - | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

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

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 578 | 600 | **96,3** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

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

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | - | - | + | - | - | **20** |

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

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

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | - | + | - | + | - | + | **60** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | **100** | **108** | **92,6** |

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

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

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

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 592 | 600 | **98,7** |

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

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

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 595 | 600 | **99,2** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 576 | 600 | **96** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 588 | 600 | **98** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 584 | 600 | **97,3** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 593 | 600 | **98,8** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены следующие **недостатки**:

1) Отсутствуют на официальном сайте учреждения, либо представлены частично, следующие информационные объекты (информация/документы):

* дата создания организации культуры;
* сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
* информация о материально-техническом обеспечении;
* свидетельство о государственной регистрации,
* решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;
* копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
* отчёт о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
* информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На стендах внутри помещений структурных подразделений не размещена информация о Структуре и органах управления (ФИО и должности руководителей организации культуры, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты), информация о Результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, в том числе планы по улучшению качества работы организации культуры (см. Приложение 1).

2) Отсутствует комфортная зона отдыха/ожидания (см. Приложение 2), не обеспечено наличие питьевой воды для получателей услуг.

3) Отсутствуют некоторые параметры доступности услуг для инвалидов (см. Приложение 3).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг **итоговый балл** МБУК «БКЦ Воткинского района» составил **88,6 балла**. На основании полученных результатов для практической реализации и повышения различных показателей работы предлагаются следующие **рекомендации:**

1) Для улучшения показателей информационной открытости необходимо разместить недостающие информационные объекты на информационном стенде и официальном сайте, определить периодичность их обновления в целях предоставления получателям услуг достоверной, полной и актуальной информации, привести расположение информационных объектов на сайте в соответствие требованиям, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.

2) Для повышения показателей комфортности рекомендуем оборудовать зоны отдыха/ожидания удобной мебелью (мягкие диваны, пуфы, лавочки), техникой (вендинговые аппараты, телевизоры, дополнительное освещение), развлекательными материалами, декоративными элементами, а также обеспечить наличие питьевой воды (установить кулеры, питьевые фонтаны).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность, а также необходимость устранения выявленных недостатков с учетом наличия определенных категорий получателей услуг. При необходимости следует:

| **Показатель** | **Рекомендации** |
| --- | --- |
| Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | * оборудовать входные группы пандусами/подъёмными платформами; * предоставить инвалидам парковочное место для транспорта, обозначенное соответствующим знаком, разметкой и информационной табличкой; * приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата; * оборудовать санитарно-гигиенические помещения специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды, установить кнопки вызова сотрудников. |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | * дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию, в том числе с помощью технических средств (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные информационно-справочные системы/терминалы, индукционные системы/петли, звуковые маяки); * предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * организовать обучение (курсы) сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |

В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь.

3) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса (см. Приложение 4).

Итоговые значения показателей независимой оценки условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечно-культурный центр» муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» представлены в Приложении 5.

Приложение 1

**Итоговые результаты**

**оценки информационных стендов организаций**

Итоговые результаты оценки информационных стендов организации рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её структурных подразделений, исходя из наличия следующих информационных элементов (информации/документов) **(max 10**):

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
5. Режим, график работы организации культуры
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК), планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Обозначения в таблице: **-** отсутствие; **+** наличие

Результаты структурных подразделений, находящихся в одном здании объединены.

| **№ п/п** | **Наименование структурного подразделения** | Полное и сокращенное наименование | Место нахождения | Дата создания организации | Структура и органы управления | Режим, график работы | Виды предоставляемых услуг | Перечень оказываемых платных услуг\* | Информация о мероприятиях | Копии лицензий\* | Результаты НОК |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК «Библиотечно-культурный центр», Районная библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 2 | Беркутовский сельский клуб, Беркутовская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 3 | Болгуринский СДК | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 4 | Болгуринская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 5 | Большекиварский СКЦ, Большекиварская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 6 | Верхнепозимский СДК, Верхнепозимская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 7 | Верхнеталицкий СДК, Верхнеталицкая библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 8 | Гавриловский СДК,  Гавриловская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 9 | Двигательский СДК,  Двигательская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 10 | Камский СДК  Камская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 11 | Кварсинский СКЦ,  Кварсинская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 12 | Кельчинский СДК,  Кельчинская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 13 | Кудринский СДК,  Кудринская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 14 | Кукуевский СКЦ,  Кукуевская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 15 | Ольховский СДК,  Ольховская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 16 | Первомайский СКЦ,  Первомайская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 17 | Перевозинский СКЦ,  Перевозинская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 18 | Пихтовский СДК,  Пихтовская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 19 | Рассветовский СДК,  Рассветовская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 20 | Светлянский СКЦ,  Светлянская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 21 | Черновской СДК,  Черновская сельская библиотека | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 22 | Нивинский сельский клуб | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 23 | Фотеновский сельский клуб | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| 24 | Степановский сельский клуб | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |
| **Итоговый результат** | | + | + | + | - | + | + | + | + | **\*** | **+** |

Приложение 2

**Итоговые результаты**

**по показателям, характеризующим комфортность**

**условий предоставления услуг**

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

Итоговые баллы рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её структурных подразделений

**Баллы по критерию 2.1**

| **№ п/п** | **Наименование структурного подразделения** | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК «Библиотечно-культурный центр», Районная библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 2 | Беркутовский сельский клуб, Беркутовская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 3 | Болгуринский СДК | - | + | - | + | + | + | + |
| 4 | Болгуринская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 5 | Большекиварский СКЦ, Большекиварская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 6 | Верхнепозимский СДК, Верхнепозимская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 7 | Верхнеталицкий СДК, Верхнеталицкая библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 8 | Гавриловский СДК,  Гавриловская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 9 | Двигательский СДК,  Двигательская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 10 | Камский СДК  Камская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 11 | Кварсинский СКЦ,  Кварсинская сельская библиотека | + | + | + | + | + | + | + |
| 12 | Кельчинский СДК,  Кельчинская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 13 | Кудринский СДК,  Кудринская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 14 | Кукуевский СКЦ,  Кукуевская сельская библиотека | + | + | - | + | + | + | + |
| 15 | Ольховский СДК,  Ольховская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 16 | Первомайский СКЦ,  Первомайская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 17 | Перевозинский СКЦ,  Перевозинская библиотека | + | + | - | + | + | + | + |
| 18 | Пихтовский СДК,  Пихтовская сельская библиотека | + | + | - | + | + | + | + |
| 19 | Рассветовский СДК,  Рассветовская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 20 | Светлянский СКЦ,  Светлянская сельская библиотека | - | + | - | + | + | + | + |
| 21 | Черновской СДК,  Черновская сельская библиотека | - | + | - | - | + | + | + |
| 22 | Нивинский сельский клуб | - | + | - | + | + | + | + |
| 23 | Фотеновский сельский клуб | - | + | - | - | + | + | + |
| 24 | Степановский сельский клуб | - | + | - | - | + | + | + |
| **Итоговый результат** | | **-** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |

Приложение 3

**Итоговые результаты**

**по критерию оборудованности помещений организации и прилегающей территорий с учетом доступности для инвалидов**

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

Итоговые баллы рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её структурных подразделений.

**Баллы по критерию 3.1**

| №  п/п | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК «Библиотечно-культурный центр», Районная библиотека | + | - | + | - | - |
| 2 | Беркутовский сельский клуб, Беркутовская сельская библиотека | - | - | - | - | - |
| 3 | Болгуринский СДК | - | - | + | - | - |
| 4 | Болгуринская сельская библиотека | - | - | - | - | - |
| 5 | Большекиварский СКЦ, Большекиварская библиотека | + | - | + | - | - |
| 6 | Верхнепозимский СДК, Верхнепозимская библиотека | + | - | + | - | - |
| 7 | Верхнеталицкий СДК, Верхнеталицкая библиотека | + | - | + | - | - |
| 8 | Гавриловский СДК,  Гавриловская сельская библиотека | - | - | + | - | - |
| 9 | Двигательский СДК,  Двигательская сельская библиотека | - | - | + | - | - |
| 10 | Камский СДК  Камская сельская библиотека | - | - | - | - | - |
| 11 | Кварсинский СКЦ,  Кварсинская сельская библиотека | - | - | + | - | - |
| 12 | Кельчинский СДК,  Кельчинская сельская библиотека | - | - | - | - | - |
| 13 | Кудринский СДК,  Кудринская сельская библиотека | - | - | - | - | - |
| 14 | Кукуевский СКЦ,  Кукуевская сельская библиотека | + | - | + | - | - |
| 15 | Ольховский СДК,  Ольховская сельская библиотека | - | - | - | - | - |
| 16 | Первомайский СКЦ,  Первомайская сельская библиотека | - | - | + | - | - |
| 17 | Перевозинский СКЦ,  Перевозинская библиотека | + | - | + | - | - |
| 18 | Пихтовский СДК,  Пихтовская сельская библиотека | + | - | + | - | - |
| 19 | Рассветовский СДК,  Рассветовская сельская библиотека | - | - | + | - | - |
| 20 | Светлянский СКЦ,  Светлянская сельская библиотека | + | - | - | - | - |
| 21 | Черновской СДК,  Черновская сельская библиотека | - | - | + | - | - |
| 22 | Нивинский сельский клуб | - | - | - | - | - |
| 23 | Фотеновский сельский клуб | - | - | - | - | - |
| 24 | Степановский сельский клуб | - | - | - | - | - |
| **Итоговый результат** | | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |

**Итоговые результаты**

**по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

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

Итоговые баллы рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её структурных подразделений.

**Баллы по критерию 3.2**

| №  п/п | Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчик) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУК «Библиотечно-культурный центр», Районная библиотека | - | + | - | + | - | + |
| 2 | Беркутовский сельский клуб, Беркутовская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 3 | Болгуринский СДК | - | + | - | \* | - | + |
| 4 | Болгуринская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 5 | Большекиварский СКЦ, Большекиварская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 6 | Верхнепозимский СДК, Верхнепозимская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 7 | Верхнеталицкий СДК, Верхнеталицкая библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 8 | Гавриловский СДК,  Гавриловская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 9 | Двигательский СДК,  Двигательская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 10 | Камский СДК  Камская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 11 | Кварсинский СКЦ,  Кварсинская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 12 | Кельчинский СДК,  Кельчинская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 13 | Кудринский СДК,  Кудринская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 14 | Кукуевский СКЦ,  Кукуевская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 15 | Ольховский СДК,  Ольховская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 16 | Первомайский СКЦ,  Первомайская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 17 | Перевозинский СКЦ,  Перевозинская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 18 | Пихтовский СДК,  Пихтовская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 19 | Рассветовский СДК,  Рассветовская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 20 | Светлянский СКЦ,  Светлянская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 21 | Черновской СДК,  Черновская сельская библиотека | - | + | - | \* | - | + |
| 22 | Нивинский сельский клуб | - | + | - | \* | - | + |
| 23 | Фотеновский сельский клуб | - | + | - | \* | - | + |
| 24 | Степановский сельский клуб | - | + | - | \* | - | + |
| **Итоговый результат** | | - | + | - | + | - | + |

Приложение 4

Рекомендации и пожелания респондентов,

выявленные в ходе опроса

| **Рекомендации** | **Частота ответов** |
| --- | --- |
| **Построить новые здания**  Нужно новое здание в д. Верхнепозимском СДК | 5 |
| Ремонт помещений | 3 |
| Ремонт подъездных путей к учреждению культуры, асфальтовые дорожки | 2 |
| Создать/улучшить условия доступности для инвалидов | 3 |
| **Улучшить материально-техническое обеспечение**  Очень надо новые стулья, а то эти уже все сломанные и расклеенные  Обновить звукоусилительную аппаратуру, так как вышел срок эксплуатации при проведении многочисленных мероприятий | 9 |
| Заказ онлайн книг | 1 |
| Побольше интересных книг | 1 |
| Вовлечь в деятельности дома культуры население среднего возраста | 1 |
| **Увеличить/разнообразить мероприятия**  Организовать побольше концертов и развлекательных мероприятий для детей  Проводить мероприятия для взрослых, спортивные мероприятия  Проводить больше кружков для ребят  Работать дальше на благо посетителей с таким же творческим подходом и вдохновением | 12 |
| Новых творческих идей | 1 |
| Не хватает в клубе кадров | 1 |
| Оказывать больше помощи клубу с пошивом костюмов | 1 |
| Повысить зарплату сотрудникам учреждений | 1 |
| Больше информации с новыми технологиями | 1 |

## Приложение 5

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | МБУК «БКЦ Воткинского района» | 21,2 | 30 | 39,4 | 90,6 | 50 | \* | 48,2 | 98,2 | 6 | 24 | 27,8 | 57,8 | 39,5 | 39,7 | 19,2 | 98,4 | 29,4 | 19,5 | 49,4 | 98,3 | 88,6 |
| max значение | | 30 | 30 | 40 | 100 | 50 | 0 | 50 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |

\*не применяется