**Итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг** **организациями культуры в 2022 году**

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг
(далее – НОК) организована Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, созданного
при Департаменте культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

 Финансирование проведения НОК обеспечивал Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Оператор – ООО Исследовательская компания «Лидер» г. Красноярск.

НОК проведена в отношении 60 учреждений и общественных организаций культуры автономного округа, в том числе 4-х государственных
и 2-х муниципальных организаций города Ханты-Мансийска.

**МБУ «Культурно-досуговый центр «Октябрь» (644 респондента).**

Итоговый показатель - 98,35 баллов из 100, 4 место (в рейтинге 31 учреждение культурно-досугового типа) (2020 год – 95,00 баллов):

**1. Открытость и доступность информации об организации**– 98,71 балл (2020 год – 95 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной
на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации
и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами
– 100% (30 баллов из 30);

- обеспечение на официальном сайте организации наличия
и функционирования дистанционных способов обратной связи
и взаимодействия с получателями услуг – 100% (30 баллов из 30);

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой
и доступностью информации о деятельности организации – 97% (38,8 баллов
из 40).

**2. Комфортность условий предоставления услуг – 97,52 балла**(2020 год – 99 баллов), в том числе:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 100% (50 баллов из 50);

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95% (47,52 балла из 50).

**3. Доступность услуг для инвалидов – 98,72 балла (2020 год
– 70 баллов), в том числе:**

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 100% (30 баллов из 30);

- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 100% (40 баллов из 40);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг
для инвалидов – 96% (28,8 баллов из 30).

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации
– 98,21 балла** (2020 год – 99 баллов), в том числе:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт
и информирование получателя услуги – 97% (38,8 баллов из 40);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 99% (39,6 баллов из 40);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99% (19,8 баллов из 20).

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 98,6 баллов
(2020 год – 99 балов), в том числе:**

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 99% (29,7 баллов из 30);

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 97% (19,4 баллов из 20);

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – 99% (49,5 баллов из 50).

По итогам изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг учреждению рекомендовано усилить работу:

- по повышению уровня удовлетворенности организационными условиями оказания услуг с населением города;

- по формированию доброжелательного и вежливого отношения к получателям услуг в организации.

**МБУ «Городская централизованная библиотечная система» (515 респондентов)**

Итоговый показатель НОК – 96,43 балла, 6 место (в рейтинге 12 библиотек)
(2020 год - 93,90 баллов, 4 место в рейтинге):

**1. Открытость и доступность информации об организации
– 99,6 баллов** (2020 год – 98 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации
и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – 100% (30 баллов из 30);

- обеспечение на официальном сайте организации наличия
и функционирования дистанционных способов обратной связи
и взаимодействия с получателями услуг – 100% (30 баллов из 30);

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой
и доступностью информации о деятельности организации – 99% (39,6 баллов
из 40).

**2. Комфортность условий предоставления услуг – 98,00 баллов**(2020 год – 99 баллов), в том числе:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 100% (50 баллов из 50);

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96% (48 баллов из 50).

**3. Доступность услуг для инвалидов – 85,59 баллов
(2020 год – 72 балла), в том числе:**

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 60% (18 баллов из 30);

 - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 100% (40 баллов из 40);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг
для инвалидов – 92% (27,59 баллов из 30 баллов).

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации
– 100 баллов** (2020 год – 100 баллов), в том числе:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт
и информирование получателя услуги – 100% (40 баллов из 40);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% (40 из 40 баллов);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% (20 баллов из 20).

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 99,00 баллов
(2020 год – 100 балов), в том числе:**

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 99% (29,7 баллов из 30);

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 99% (19,79 баллов из 20);

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – 99% (49,5 баллов из 50).

По итогам изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг учреждению рекомендовано обеспечить:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие сменных кресел-колясок оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом условий доступности для инвалидов.

Заместитель начальника управления культуры

Администрации города Ханты-Мансийска Л.В.Липина