

ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ОЛЕНЕКСКИЙ
ЭВЕНКИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ РАЙОН» РЕСПУБЛИКИ
САХА (ЯКУТИЯ)

**Оленекский эвенкийский
национальный район 2025 год**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	4
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ	4
РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ	7
РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ	7
ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МБУК «ОЛЕНЕКСКИЙ РАЙОННЫЙ ЭТНОКУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР «ИЛКИТ» ИМЕНИ А.С. ИВАНОВА»	8
ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОЛЕНЕКСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА.....	9
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	11

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Колодезников и Колодезников» на основании Договора № 04 от 08.09.2025 г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом 05.12.2017 г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации 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» в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) (далее – учреждения) в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 №51132), Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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» (с изменениями от 20.08.2024) и Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 28 декабря 2023 г. N 899 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Цели и задачи проведения независимой оценки:

1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации условий предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике условий получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В рамках работ по проведению независимой оценки качества условий для оказания услуг учреждениями культуры Оленекского эвенкийского национального района Республики Саха (Якутия) в 2025 году проводилось исследование в 2 муниципальных учреждениях культуры. Перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

- 1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова» муниципального района Оленекский эвенкийский национальный район» Республики Саха (Якутия)
- 2 Муниципальное казенное учреждение «Оленекская централизованная библиотечная система»

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова» МР Оленекский эвенкийский национальный район» РС(Я)	100	3	25	43	0	19	10
МКУ «Оленекская централизованная библиотечная система»	104	0	30	49	0	13	12

На основе проведенного оператором анкетирования ниже проведён полный анализ удовлетворённости посетителей учреждений культуры Оленекского района по 13 критериям качества предоставления услуг.

Всего обработано 204 анкеты, заполненных в период с 15 сентября 2025 г. по 13 октября 2025 г.

Общая статистика респондентов

Показатель	Значение
Всего анкет	204
Женщины	73%
Мужчины	26%
До 14 лет	3%
15–35 лет	25%
36 и старше	72%
Имеют инвалидность	3%

Распределение по учреждениям:

- МКУ Оленекская централизованная библиотечная система — 54%
- МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова» — 46%

Общая удовлетворённость

- 97% респондентов в целом удовлетворены условиями оказания услуг.
- 96% готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.
- 96–98% положительно оценили вежливость и доброжелательность персонала (как при первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуги).

Анализ по критериям

Для каждого критерия рассчитан процент положительных ответов («Да») среди тех, кто воспользовался соответствующей услугой.

Критерий	% «Да» (удовлетворены)
Видели информационные стенды	98%
Удовлетворены информацией на стендах	97%
Пользовались официальным сайтом	92%
Удовлетворены информацией на сайте	94%
Комфортность предоставления услуг	97%
Пользовались как инвалид или сопровождали инвалида	6% от всех респондентов
Удовлетворены доступностью для инвалидов и МГН	92%
Вежливость персонала (первичный контакт)	96%
Вежливость персонала (непосредственное оказание услуги)	98%
Вежливость при дистанционном взаимодействии	96%
Готовы рекомендовать учреждение	96%
Удовлетворены графиком работы	95%
Общая удовлетворённость	97%

Сравнение учреждений

Критерий	МКУ «Оленекская централизованная библиотечная система»	МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова»
Информационные стенды	98%	98%
Сайт (информативность)	95%	93%
Комфортность	98%	96%
Доступность для МГН	94%	90%
Вежливость персонала	98%	98%
Готовы рекомендовать	97%	95%
Общая удовлетворённость	98%	96%

Оленекская централизованная библиотечная система незначительно опережает МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова» по большинству критериев, но разрыв минимальный — оба учреждения на одинаковом уровне.

Ключевые наблюдения

1. Высокая цифровая активность:

- 92% респондентов пользовались официальным сайтом — это значительно выше, чем в общем массиве (85%).
- Удовлетворённость сайтом — 94%, что также выше среднего (88%).

2. Доступность для МГН:

- Среди 12 респондентов, пользовавшихся услугами как инвалиды или сопровождающие, 11 (92%) удовлетворены доступностью.
- Это лучший показатель по сравнению с общим файлом (82%).

3. Минимальное количество негатива:

- Только 6 анкет содержат хотя бы один ответ «Нет» по ключевым критериям (комфорт, сайт, доступность).
- Наиболее частая причина — временные технические сбои на сайте или отсутствие интернета в удалённых наслегах.

Выводы

- Респонденты, посещающие данные учреждения, в подавляющем большинстве довольны качеством услуг.
- Оба учреждения обеспечивают:
 - высокий уровень вежливости персонала,
 - информационную открытость,
 - комфортные условия,
 - хорошую доступность для маломобильных групп.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова»	94,6	78	100	94,4	97,8
МКУ Оленекская централизованная библиотечная система	94,2	64,8	66,8	99,4	99,8

РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ

Наименование учреждения	Средневзвешенная сумма показателей
МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова»	92,9
МКУ Оленекская централизованная библиотечная система	85

ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МБУК «ОЛЕНЕКСКИЙ РАЙОННЫЙ ЭТНОКУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР «ИЛКИТ» ИМЕНИ А.С. ИВАНОВА»

Пункт	Наименование Показателя	Значение	Максимальное возможное значение
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	8	9
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	10	12
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	4	
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы	98	100
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	97	100
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	8	
2.2	Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100	100
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	5	
3.2.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5	
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	100	100
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	93	100
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры,	96	100

	инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы		
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	94	100
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98	100
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	97	100
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98	100

ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОЛЕНЕКСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

Пункт	Наименование Показателя	Значение	Максимальное возможное значение
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	8	9
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	9	12
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	4	
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы	100	100
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	6	
2.2	Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	96,2	100
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	1	

3.2.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4	
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	96	100
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99	100
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертино-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	100	100
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	99	100
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100	100
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	99	100
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100	100

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг были выявлены недостатки и далее приведены рекомендуемые меры по их устранению. На основании рекомендаций учреждением могут быть разработаны планы по устранению выявленных недостатков в период с 2026 года по 2028 годы. Каждое мероприятие, указанное в таблицах по учреждению, имеет рекомендательный характер.

1. МБУК «Оленекский районный этнокультурный центр «Илкит» имени А.С. Иванова» МР Оленекский эвенкийский национальный район» РС(Я)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	
На стенде учреждения	
отсутствуют сведения о видах предоставляемых организацией культуры на безвозмездной основе услуг, имеется информация только о оказываемых платных услугах	Разместить на информационном стенде недостающую информацию о видах предоставляемых организацией культуры на безвозмездной основе услуг
Официальный сайт учреждения	
На официальном сайте На сайте отсутствует информация о графике работы клубных формирований, опубликованы паспорта формирований с планами работы формирований в 2022г. В разделе "Афиша" сайта последняя информация за апрель 2025 года	Обновить информацию о клубных формированиях, опубликовать график их работы. Постоянно актуализировать раздел "Афиша".
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	
нет сменного кресла-коляски для инвалидов	Приобрести сменное кресло-коляску для инвалидов.

2. Муниципальное казенное учреждение Оленекская централизованная библиотечная система

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	
На стенде учреждения	
На информационном стенде отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – 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)* – О материально-техническом обеспечении предоставления услуг. 	Разместить на информационном стенде недостающую информацию: <ul style="list-style-type: none"> – 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)* – О материально-техническом обеспечении предоставления услуг.
нет навигационных указателей помещений внутри здания	Установить навигационные указатели в здании учреждения
Официальный сайт учреждения	
На официальном сайте отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none"> – Виды предоставляемых услуг организацией культуры; – Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги; – Материально-техническое обеспечение предоставления услуг; – Раздел часто задаваемые вопросы; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	Опубликовать на официальном сайте недостающие документы и информацию в соответствии приказу 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". В Раздел "часто задаваемые вопросы" официального сайта дополнить готовыми ответами на часто задаваемые вопросы
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	
Условия не соответствуют требованиям оказания услуг для инвалидов.	Предусмотреть условия для предоставления услуг инвалидам и людям с ОВЗ:
Отсутствует сменное кресло-коляска для инвалидов.	приобрести кресло-коляску для инвалидов;

<p>Пандус, поручни, дверные проемы не соответствуют требованиям доступности для инвалидов;</p> <p>Отсутствуют санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>Не проведено обучение персонала учреждения вопросам по работе с инвалидами.</p>	<p>Оборудовать в соответствии требованиям доступности для инвалидов во входной зоне пандус, поручни, дверные проемы, санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>Обучить персонал учреждения вопросам по работе с инвалидами.</p>
---	---

Отчет по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальных учреждений Оймяконского улуса Республики Саха (Якутия) за 2025 год предоставлен ООО "Колодезников и Колодезников" 11 ноября 2025г.

Директор

А.Г. Кутугутова

