ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ ЕЙСКИЙ РАЙОН

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

подпись

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

подпись

Исполнитель

специалист ИЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Манаков Д.К.

подпись

Ейск 2019

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc12378641)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 4](#_Toc12378642)

[2. Методика исследования 6](#_Toc12378643)

[2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования 14](#_Toc12378644)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края 16](#_Toc12378645)

[4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края 20](#_Toc12378646)

[Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями: 20](#_Toc12378647)

[5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края 33](#_Toc12378648)

[6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края 35](#_Toc12378649)

[Приложение 1 Перечень организаций культуры Муниципального образования Ейский район Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году 37](#_Toc12378650)

[Приложение 2 Анкета 38](#_Toc12378651)

[Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества 39](#_Toc12378652)

[Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры 46](#_Toc12378653)

[АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ](#_Toc12378654) [ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 47](#_Toc12378655)

**ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Муниципального образования Ейский район Краснодарского края проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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 Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 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»;

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики 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».

**1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Муниципального образования Ейский район Краснодарского края.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

5 Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10.Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11 Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

17. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края в 2019 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края в 2019 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 03 июня по 02 июля 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;

- разработана анкета для организаций культуры;

- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

- разработаны инструкции проведения опроса;

- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями

**2. Методика исследования**

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»),

- информационные стенды в помещениях организаций культуры;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

2.2. Для организаций культуры данный показатель не оценивается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении организации культуры информации о деятельности организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 ««Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры .

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

# 2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Муниципального образования Ленинградский район Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "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", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок 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".

**Выборка.**

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры Муниципального образования Ейский район Краснодарского края отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 1295 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

*Таблица 1 Количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения** | **Количество респондентов** |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 167 |
| 2. | Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 44 |
| 3. | Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 1084 |
| **Всего** | | **1295** |

**3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края**

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат *88,57 балла* набрало Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система». На втором месте по данному критерию – Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» (*85,78 балла*), на третьем ‒ Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (*73,86* *балла)*.

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края представлен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 88,57 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 85,78 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 73,86 | 100,00 | 3 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат *100* из *100 баллов* получило Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр». На втором месте Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей», набравшее *99,10 балла*, на третьем ‒ Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», набравшее *98,71 балла*.

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края, представлен в таблице 3.2.

*Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 99,10 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 98,71 | 100,00 | 3 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - *66 баллов* – набрало Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр».

На втором месте ‒ Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», которое набрало *46 баллов*. На третьем ‒ Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» (*38 баллов*).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края, представлен в таблице 3.3.

*Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 66,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 46,00 | 100,00 | 2 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 38,00 | 100,00 | 3 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» самый высокий балл *100* из 100 возможных набрало Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей».

Второе место у Муниципального казенного учреждения культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (*99,94 балла*). На третьем месте Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр», набравшее *98,18 балла.*

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края представлен в таблице 3.4.

*Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,94 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 98,18 | 100,00 | 3 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл *98,72* у Муниципального казенного учреждения культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система».

На втором месте Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей», которое набрало *99,46 балла* из 100 возможных. На третьем ‒ Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (*97,95 балла*).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края представлен в таблице 3.5.

*Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,72 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 99,46 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 97,95 | 100,00 | 3 |

**4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

*Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 72,32 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 63,39 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 58,93 | 100,00 | 3 |

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

*Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 90,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 90,00 | 100,00 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 60,00 | 100,00 | 2 |

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

*Таблица 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,68 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 99,40 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 95,45 | 100,00 | 3 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4. Все оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.

*Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 98,20 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 97,42 | 100,00 | 3 |

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

*Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 40,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 0,00 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 0,00 | 100,00 |

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7. Одна оцениваемая организация культуры набрала по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.7. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 60,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 40,00 | 100,00 | 2 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 20,00 | 100,00 | 3 |

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

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8. Все оцениваемые организации культуры получили по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9. Одна оцениваемая организация культуры набрала по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.9. Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,91 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 95,45 | 100,00 | 3 |

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10. Все оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.10. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

*Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,91 | 100,00 | 2 |

**Критерий 5 ««Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12. Одна оцениваемая организация культуры набрала высший балл по данному показателю.

*Таблица 4.12. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,35 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 98,20 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 97,73 | 100,00 | 3 |

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13. Одна оцениваемая организация культуры набрала высший балл по данному показателю.

*Таблица 4.13. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,82 | 100,00 | 2 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 93,18 | 100,00 | 3 |

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

*Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,91 | 100,00 | 2 |

**5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Муниципальном образовании Ейский район Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» (*87,20 балла*).

На втором месте по значению итогового показателя Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (*86,59 балла*). На третьем ‒ Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» (*84,47 балла*).

*Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Муниципальном образовании Ейский район Краснодарского края*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | 87,20 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 86,59 | 100,00 | 2 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | 84,47 | 100,00 | 3 |

*Гистограмма 1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Муниципальном образовании Ейский район Краснодарского края*

**6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Муниципального образования Ейский район Краснодарского края**

**6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

**6.2. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»**

1. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

**6.3. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»**

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные рекомендации по организациям культуры приведены в Актах (См.: Приложение к отчету).

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 4.

# Приложение 1 Перечень организаций культуры Муниципального образования Ейский район Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» |
| 2. | Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» |
| 3. | Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» |

**Приложение 2 Анкета**

**АНКЕТА**

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**4) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да | 1. нет |  |

**5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения** (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (**справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (**учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да | 1. нет |  |

**10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**12) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

**Приложение** **3 Порядок расчета показателей и критериев,** **характеризующих общие критерии оценки качества**

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

1% = 1 балл.

Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

base_32871_37667_32768

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, j = 1...2;

пmij - значение j-го параметра по i-ому показателю оценки m-го критерия, в баллах;

Ji - количество учитываемых параметров i-ого показателя оценки качества.

**По критерию 1 «Открытость и доступность информации**

**об организации социальной сферы»**

- base_32871_37667_32769 - значение [показателя 1.1](#P345), рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров ([1.1.1](#P350) и [1.1.2](#P362)):

base_32871_37667_32770

где п1.1.1, п1.1.2 - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки base_32871_37667_32771, base_32871_37667_32772, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

base_32871_37667_32773 и base_32871_37667_32774 - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

base_32871_37667_32775

base_32871_37667_32776

- base_32871_37667_32777 - значение [показателя 1.2](#P373):

base_32871_37667_32778

где п1.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

- base_32871_37667_32779 - значение [показателя 1.3](#P395) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров ([1.3.1](#P398) и [1.3.2](#P402)):

base_32871_37667_32780

где base_32871_37667_32781

base_32871_37667_32782

**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**

**в том числе время ожидания предоставления услуг»**

- base_32871_37667_32783 - значение [показателя 2.1](#P413):

base_32871_37667_32784

где п2.1.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

- base_32871_37667_32785 - значение [показателя 2.2](#P432) рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры [показатель 2.2](#P432) для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей ([2.1](#P413) и [2.3](#P453));

base_32871_37667_32786

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение [показателя 2.2](#P432) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров ([2.2.1](#P435) и [2.2.2](#P449)):

base_32871_37667_32787

В случае применения одного из параметров ([2.2.1](#P435) или [2.2.2](#P449)) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

base_32871_37667_32788 или base_32871_37667_32789;

где п2.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в [приложении 2](#P333), в баллах;

base_32871_37667_32790

- base_32871_37667_32791 - значение [показателя 2.3](#P453) рассчитывается:

base_32871_37667_32792

где base_32871_37667_32793

**По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

- base_32871_37667_32794 - значение [показателя 3.1](#P468) рассчитывается:

base_32871_37667_32795

где п3.1.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

- base_32871_37667_32796 - значение [показателя 3.2](#P489) рассчитывается:

base_32871_37667_32797

где п3.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

- base_32871_37667_32798 - значение [показателя 3.3](#P512):

base_32871_37667_32799

где base_32871_37667_32800

**По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников**

**организаций социальной сферы»**

- base_32871_37667_32801 - значение [показателя 4.1](#P527):

base_32871_37667_32802

где base_32871_37667_32803

- base_32871_37667_32804 - значение [показателя 4.2](#P534):

base_32871_37667_32805

где base_32871_37667_32806

- base_32871_37667_32807 - значение [показателя 4.3](#P541):

base_32871_37667_32808

где base_32871_37667_32809

**По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

- base_32871_37667_32810 - значение [показателя 5.1](#P556):

base_32871_37667_32811

где base_32871_37667_32812

- base_32871_37667_32813 - значение [показателя 5.2](#P563) рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

base_32871_37667_32814

где base_32871_37667_32815

- base_32871_37667_32816 - значение [показателя 5.3](#P572):

base_32871_37667_32817

где base_32871_37667_32818

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в [приложении 2](#P333):

base_32871_37667_32819

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

base_32871_37667_32820 - значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

base_32871_37667_32821 - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

--------------------------------

<1> В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=C9C8CA6D2503F7260A1C144BCD00AB69C1FA89AC4A98FD0D0ADC84EF80V6s8H) N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

К2,4,5 = (К1 + К3) / 2. (7)

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с [пунктом 6](#P77) Единого порядка:

base_32871_37667_32822

где:

Sn - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка Sn, n = 1...N;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

base_32871_37667_32823 - значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

bm - значимость m-го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

**IV. Расчет результатов независимой оценки качества**

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в [пункте 5](#P61) Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

base_32871_37667_32824

где:

Sотр,Кm - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию Кm, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, n = 1...Nотр;

Nотр - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

base_32871_37667_32825 - значения m-го критерия в n-ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок [(формула 8)](#P242) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

base_32871_37667_32826

где:

Sотр - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

Sn - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, n = 1...Nотр;

Nотр - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

base_32871_37667_32827

где:

Р - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

Sотр - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев [(формула 10)](#P271), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в [пунктах 17](#P256) - [18](#P258) Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев [(формула 10)](#P271) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

base_32871_37667_32828

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, r = 1...R;

R - количество субъектов Российской Федерации (R = 85);

base_32871_37667_32829 - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

# Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры

| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| --- | --- |
| Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | Увеличить количество помещений  Сделать лифт  Больше места для музея |
| Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | Больше качественных мероприятий  Отремонтировать здание, где находится РМУК "МКДЦ" т.к. это памятник архитектуры  Ремонт концертного зала |
| Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | Улучшить качество света на абонементе ЦБ  Обновить мебель  Улучшить освещение  Хотелось бы более современную мебель  Хочется видеть более широкий спектр периодических изданий  Обновить мебель  Сделать туалет  Больше новой литературы |

## АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

## ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №1** | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования Ейский район «Ейский районный краеведческий музей» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353673, Краснодарский край, Ейский район, ст. Ясенская, ул. Ленина, 79 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Басин Николай Сергеевич | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86132) 9-07-63 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| № п/п | Показатели | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** | **63,39 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | 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, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | **99,4 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** |  |  |  | **85,78 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. |  |  |  | Показатель не оценивается для организаций культуры. |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 98,2 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** |  |  |  | **99,1 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **0 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 20 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** |  |  |  | **38 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | |
| 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 получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 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) | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| 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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 4** |  |  |  | **100 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **98,2 баллов** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 5** |  |  |  | **99,46 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  | **84,47 баллов** |
|  | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: | | | | | |
| - иные документы | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - сокращенное наименование | | | | | |
| - схема проезда | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | |
| - копия устава | | | | | |
| - свидетельство о гос регистрации | | | | | |
| - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |
| - структура организации культуры | | | | | |
| - сведения о видах предоставляемых услуг | | | | | |
| - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления | | | | | |
| - перечень платных услуг | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | |
| - доступностью записи на получение услуги: | | | | | |
| Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №2** | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Районное муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Победы, 105 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Винникова Ирина Борисовна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86132)2-21-86 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| № п/п | Показатели | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** | **58,93 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **60 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | 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, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | **95,45 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** |  |  |  | **73,86 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. |  |  |  | Показатель не оценивается для организаций культуры. |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** |  |  |  | **100 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **40 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 60 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** |  |  |  | **66 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | |
| 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 получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 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) | **0-100 баллов** | **95,45 баллов** |
| 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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 4** |  |  |  | **98,18 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **97,73 баллов** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 93,18 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 5** |  |  |  | **97,95 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  | **87,2 баллов** |
|  | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - сокращенное наименование | | | | | |
| - место нахождения | | | | | |
| - почтовый адрес | | | | | |
| - схема проезда | | | | | |
| - дата создания | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | |
| - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |
| - структура организации культуры | | | | | |
| - режим, график работы | | | | | |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры | | | | | |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | |
| - сведения о видах предоставляемых услуг | | | | | |
| - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления | | | | | |
| - перечень платных услуг | | | | | |
| - цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - электронной почты | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №3** | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования Ейский район «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353673, Краснодарский край, Ейский район, ст. Ясенская, ул. Ленина, 86 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Демяник Зинаида Николаевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86132)9-03-40 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| № п/п | Показатели | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** | **72,32 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - 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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации | 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, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | **99,68 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** |  |  |  | **88,57 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. |  |  |  | Показатель не оценивается для организаций культуры. |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 97,42 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** |  |  |  | **98,71 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **0 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 40 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** |  |  |  | **46 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | |
| 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 получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 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) | **0-100 баллов** | **99,91 баллов** |
| 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). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 99,91 баллов |
|  | **Итого по критерию 4** |  |  |  | **99,94 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **99,35 баллов** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 99,82 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 99,91 баллов |
|  | **Итого по критерию 5** |  |  |  | **99,72 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  | **86,59 баллов** |
|  | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: | | | | | |
| - копию лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - схема проезда | | | | | |
| - дата создания | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |
| - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены или порядок их установления | | | | | |
| - перечень платных услуг | | | | | |
| - цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | |
| - доступностью записи на получение услуги: | | | | | |
| Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% | | | | | |