**ИТОГИ**

**проведения независимой оценки качества услуг**

в муниципальных организациях культуры

Тихорецкого района

2020 год

**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.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Тихорецкого района Краснодарского края, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017);

-постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «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, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры**

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа 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. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об 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. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об 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. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

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

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Тихорецкого района Краснодарского края.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Тихорецкого района Краснодарского края в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

* изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг;
* на основе приложения к Описанию объекта закупки разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
* разработаны инструкции проведения анкетирования;
* осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации 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 Тихорецкого района 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 предложениями.

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 значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

**Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тихорецкого района 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 Тихорецкого района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

В таблице 5.1 представлен рейтинг условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг набрало МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район (*97,59 балла*).

Второе место по значению итогового показателя заняло Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» (*96,72 балла*).

На третьем ‒ муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района (*96,31 балла*).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблице 5.1.

*Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район | 97,59 | 100,00 | 1 |
| 10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» | 96,72 | 100,00 | 2 |
| 14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района | 96,31 | 100,00 | 3 |
| 4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова» | 95,23 | 100,00 | 4 |
| 15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» | 95,08 | 100,00 | 5 |
| 3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры» | 93,83 | 100,00 | 6 |
| 7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном» | 93,69 | 100,00 | 7 |
| 2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей» | 91,36 | 100,00 | 8 |
| 11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» | 91,21 | 100,00 | 9 |
| 8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района | 90,95 | 100,00 | 10 |
| 5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот» | 90,34 | 100,00 | 11 |
| 12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» | 90,17 | 100,00 | 12 |
| 6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря» | 90,03 | 100,00 | 13 |
| 1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района | 88,90 | 100,00 | 14 |
| 9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» | 87,64 | 100,00 | 15 |
| 13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» | 87,40 | 100,00 | 16 |

*Гистограмма 1. Рейтинг сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края*

**Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края**

| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| --- | --- |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района | Обновить фонд новыми интересными издания и по исторической тематике!  В библиотеке жарко, уже везде есть сплит системы, а так все устраивает.  глава города обещал сделать асфальт и лавочки у детской библиотеки два года назад, до сих пор ничего не сделано...  Очень старые компьютеры, виснут, работают медленно...  Стоянку для велосипедов сделайте  Новых книг  Улучшить качественное отношение к людям  Улучшить техническую оснащённость библиотеки  Новых книг  Сделайте уголок отдыха возле детской билиотеки  Благоустроить территорию примыкающую к городской детско- юношеской библиотеке  Сделать лавочки и парковку для велосипедов рядом с детской библиотекой  Обеспечить компьютером организацию  Увеличение финансирования организации |
| Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей» | Очень хочется чтобы была комфортная, удобная мебель  Хочется больше информации о жизни района в дореволюционное время  Аудиогид |
| Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры» | Улучшить финансирование материально-технической базы  Необходим косметический ремонт помещений ГДК!  Танцевальные вечера для категории людей 60 +  Открыть учреждения культуры для занятий  Срочно возобновить репетиции  Разнообразие жанров  Больше кружков для молодёжи  Разнообразить кружки  Увеличить работу с молодёжью |
| Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова» | Поставить сплит систему в фойе  Возобновить работу кружков  Увеличить количество помещений для занятий  Расширить помещения  Заменить световое оборудование сцены |
| Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот» | Оснащение клуба ремонтом и светообородованием, ремонт сцены и зрительного зала  Улучшить финансирование  Зал нужно ремонтировать  Разнообразить услуги  Добавить кружок фотографии  Можно обновить мебель  В осенне зимний период в классах прохладно |
| Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря» | Желательно, чтобы занятия в кружка проходили в две смены. Пока дочь училась в общеобразовательных школе, с удовольствием посещала три кружка. Теперь учится во вторую смену, и, к сожалению, такой возможности не имеет. Хотя, спасибо руководителям кружков, и с ней занятия продолжают в индивидуальном порядке перед школой.  В коллективе нет молодых работников. Не интересно, когда героев играют люди в возрасте |
| Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном» | Нужны ещё кружки  Нужен кружок танцевального творчества  Большой актовый зал  Зал для мероприятий побольше  Спортзал  Клубу нужно собственное помещение  Дополнительное финансирование  Поднять людям зарплаты и улучшить им условия работы! |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района | Нужен читальный зал  Увеличить помещение  Увеличить фонды. |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» | Открыть вечера встречь пенсионеров  Повысить качество предоставляемых услуг |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» | Больше новой литературы |
| Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» | Хотелось бы улучшить качество отопительных приборов и окон в клубе. Дети болеют часто и пропускают занятия.  Отремонтируйте наш клуб, холодно в нем.  Выделять средства на костюмы  Хотелось бы в кабинетах кондиционеры, чтобы летом не было жарко.  Сделать ремонт и поменять окна |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» |  |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» | Сделать ремонт, обновить инвентарь  Больше звуковой аппаратуры приобрести |
| Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района | Увеличить средства на пополнение фонда. |
| Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» | Хотелось бы больше живого общения |
| МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район | Библиотека на колёсах  Хотелось бы более ровный тротуар перед библиотекой, но, как я понимаю, это надо просить от города  Больше книг, хороших и разных.  Хотелось бы доступа к литрес |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №4** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Кирова, д.19 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Понтус Александр Владимирович | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86196)7-23-85 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020 | | | | | |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | | **Результаты расчета показателей** |
|
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 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 | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |
| **10** | **10** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **92,31 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **13** | **11** |
| **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 культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; | **3 из 4 оцениваемых индикаторов** | |
| - электронной почты; | - электронной почты; |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); |
| - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |  | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: |  |
| **100 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры | **600** | **600** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **590** | **590** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **94,69 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 | Количество комфортных условий предоставления услуг: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **8 из 8 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
| - санитарное состояние помещений организации; |
|  |
|  |
|  |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления услуги. | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | 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 | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **99,83 баллов** |
| **600** | **599** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,92 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 культуры и на прилегающей к ней территории: | Количество условий доступности организации для инвалидов: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **2 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | |  |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | **5 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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; |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
| - 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; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **74** | **74** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **82 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»** | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры | | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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 культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | **600** | **599** | **99,83 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 культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **600** | **599** |  |
|  |
| **99,83 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 культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | **600** | **598** | **99,67 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **99,8 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации | | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных 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 культуры родственникам и знакомым | **600** | **597** | **99,5 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 культуры | **600** | **599** | **99,83 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 культуры | **600** | **599** | **99,83 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **99,73 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **95,23 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
|  | | | | | |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** | | | | | |
|  | | | | | |
| 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: | | | | | |
| - адрес сайта учредителя/учредителей | | | | | |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы | | | | | |
| - информация о материально-техническом обеспечении | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |