

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник управления культуры
администрации муниципального образования
город Краснодар

_____ И.И. Удовицкая

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»

_____ М.В. Фоменко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Сводный аналитический отчёт по результатам сбора,
обобщения и анализа информации
о качестве условий оказания услуг
организациями культуры

В ГОРОДЕ КРАСНОДАРЕ

2022 год
г. Краснодар

Оглавление

| | |
|--|----|
| Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (НОК): нормативная база, цели, задачи, функции | 3 |
| Методология исследования..... | 8 |
| Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | 9 |
| Методика расчёта показателей и критериев НОК | 12 |
| Основания для проведения НОК..... | 28 |
| Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей..... | 30 |
| Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 34 |
| Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг» | 39 |
| Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» | 41 |
| Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 44 |
| Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»..... | 46 |
| Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом | 48 |
| Выводы | 50 |
| Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг | 52 |
| Сравнительный анализ результатов НОК в 2022 г. и НОК в 2019/2020 г.г. | 56 |
| Инструментарий исследования..... | 64 |
| Анкета получателей услуг | 64 |
| Анкета оператора | 66 |

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (НОК): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере культуры.

Нормативные основы независимой оценки качества:

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации с 28 апреля 2008 г. № 607»;
- Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства РФ от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- Постановление Правительства РФ от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;
- Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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 октября 2018 года № 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»;
- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Приказ Минкультуры России от 14 ноября 2018 г. № 1982 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 31 июля 2018 г. № 1335 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Распоряжение Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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 Минкультуры России от 16.03.2021 N 329 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации»;

Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26 октября 2018 г. N 1879».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации: сайты организаций культуры, стенды в помещениях организаций, опросы получателей услуг;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- повышение качества деятельности организаций культуры.

Функции независимой оценки:

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций культуры, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию в сфере культуры и др.);
- обеспечение общественного контроля деятельности организаций культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры не влекут за собой приостановление деятельности или аннулирование лицензии на осуществление отдельных видов деятельности в отношении организаций культуры.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей организаций культуры;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОК являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Города Краснодара Краснодарского края.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории города Краснодара (далее – НОК):

1. Определить лучшие организации культуры города Краснодара из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий предоставления услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий оказания услуг для организаций культуры города Краснодара.

4. Предоставить управлению культуры администрации муниципального образования город Краснодар аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий оказания услуг организациями культуры;
- конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по общим критериям оценки качества Минтруда РФ (табл. 1.1):

Таблица 1.1

| № п/п | Критерий |
|-------|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации |
| 5. | Удовлетворённость условиями оказания услуг |

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

2) Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

3) Распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, входящие в них показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

| | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора |
|----|--|---|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры <i>(далее – организации)</i> | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| | | 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | Анализ официальных сайтов организации. |
| | | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг * | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | Изучение условий в помещении организации. |
| | | 2.2. Время ожидания предоставления услуги <i>(Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры)</i> | - |
| | | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5. |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 3. | Доступность услуг для инвалидов | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| | | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| | | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7. |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации * | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| | | 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). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| | | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11. |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 5. | Удовлетворённость 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). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| | | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| | | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14. |

* Критерии 2, 4, 5 не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 3.1

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметра в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|---|--|-----------------------------|---|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) ($P_{инф}$). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | - отсутствует информация о деятельности организации; | 0 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (1.1) |
| | | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | - объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$); | 1-100 баллов | |
| | | | | - отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте; | 0 баллов | |
| | | | | - объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$). | 1-100 баллов | |

$$P_{\text{инф}} = \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \cdot I_{\text{норм}}} \cdot 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии со статьёй 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 **для организаций культуры** установлен необходимый объём информации для размещения на стендах и на официальном сайте организации культуры в количестве **10 единиц информации**.

Таблица 3.2

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|--|------------------------|--|---|--|---|
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса электронной почты; | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трёх способов включительно</i>) ($C_{\text{дист}}$); | 0 баллов по 30 баллов за каждый способ $(T_{\text{дист}})$ | 100 баллов Для расчёта формула (1.2) |

| | | | | | |
|--|--|---|--|-------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$). | | <p>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>4) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)</p> | <p>- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.</p> | <p>100 баллов</p> | |
|--|--|---|--|-------------------|--|

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации .

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.3

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметра в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|--|--|-----------------------------|---|
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» $\left(\Pi_{уд}^{откр} \right)$ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг $(\text{Ч}_{общ})$). | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации. | число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\text{У}_{стенд})$. | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (1.3) |
| | | | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет». | число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\text{У}_{сайт})$. | 0-100 баллов | |

$$\Pi_{уд}^{откр} = \frac{\text{У}_{стенд} + \text{У}_{сайт}}{2 \times \text{Ч}_{общ}} \cdot 100, \quad (1.3)$$

где
 $\text{У}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;
 $\text{У}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;
 $\text{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» K^1 :

$$K^1 = 0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}, \quad (1)$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.4

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|--|------------------------|---|---|---|---|
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф. усл}}$). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 5) санитарное состояние помещений организаций; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | - отсутствуют комфортные условия; - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{\text{комф}}$); - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг. | 0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (2.1) |

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.5

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|--|------------------------|---|--|------------------------------|---|
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$). | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией. | число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$). | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (2.3) |

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = 0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \frac{\Pi_{\text{комф.усл}} + \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}. \quad (2)$$

Значение критерия K^2 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.
Максимальное значение критерия K^2 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Таблица 3.6

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|--|------------------------|---|---|---|---|
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$). | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов. | 0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (3.1) |

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где $T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

При расчёте показателя 3.1. для организаций культуры, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъёмными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

Таблица 3.7

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|--|------------------------|--|---|--|---|
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; - количество условий доступности , позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного | 0 баллов по 20 баллов за каждое условие | 100 баллов Для расчёта формула (3.2) |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).</p> | | <p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.</p> | <p>до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$);</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности.</p> | <p>($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)</p> <p>100 баллов</p> | |
|--|--|--|--|--|--|

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества

($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.8

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметра в в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|---|------------------------|--|---|-------------------------------|---|
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)($П_{уд}^{дост}$). | 0,3 | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов. | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$). | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (3.3) |

$$П_{уд}^{дост} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» $К^3$:

$$К^3 = 0,3 \times П_{дост}^{орг} + 0,4 \times П_{дост}^{услуг} + 0,3 \times П_{уд}^{дост}, \quad (3)$$

Значение критерия $К^3$ рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия $К^3$ - 100 баллов.

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения применяется $К^3$ среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.9

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|--|--|------------------------------|---|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $\left(\Pi_{уд}^{перв.конт} \right)$. | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию. | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги $\left(U^{перв.конт} \right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(Ч_{общ} \right)$. | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (4.1) |

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \frac{U^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.10

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|---|---|------------------------------|---|
| 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) ($P_{уд}^{оказ.услуг}$). | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию. | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y_{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$). | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (4.2) |

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.11

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|--|------------------------|--|---|------------------------------|-----------------------------------|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, | 0,2 | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью | 0-100 баллов | 100 баллов Для |

| | | | | |
|--|--|---|--|------------------------------|
| <p>вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> $\left(\Pi_{уд}^{вежл.дист} \right).$ | | <p>организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).</p> | <p>работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия $\left(\Upsilon^{вежл.дист} \right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(\Upsilon_{общ} \right)$.</p> | <p>расчёта формула (4.3)</p> |
|--|--|---|--|------------------------------|

$$\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \frac{\Upsilon^{вежл.дист}}{\Upsilon_{общ}} \times 100, \quad (4.3)$$

где $\Upsilon^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\Upsilon_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» K^4 :

$$K^4 = 0,4 \times \Pi_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{вежл.дист}, \quad (4)$$

Значение критерия K^4 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^4 - 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.12

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|---|--|------------------------------|---|
| 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) ($P_{\text{реком}}$). | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$). | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (5.1) |

$$P_{\text{реком}} = \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.1)$$

где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.13

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|--|------------------------|--|---|------------------------------|---|
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}^{орг.усл}$). | 0,2 | 5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее). | число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации ($У^{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$). | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (5.2) |

$$П_{уд}^{орг.усл} = \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.2)$$

где $У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.14

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|--|---|------------------------------|---|
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}$). | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. | число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации ($У_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$). | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчёта формула (5.3) |

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.3)$$

где $У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» $К^5$:

$$K^5 = 0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}, \quad (5)$$

Значение критерия $К^5$ рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия $К^5$ – 100 баллов.

После проведения подсчётов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \frac{1}{5} \sum_{i=1}^5 K_n^i, \text{ где}$$

S_n - итоговый интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в n -ой организации культуры, в баллах;

n – номер организации культуры, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i – порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

K_n^i - значение i -го критерия для n -ой организации, в баллах.

Для театрально-зрелищных и концертных организаций критерии 2, 4 и 5 не применяются. Итоговый интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг для таких организаций рассчитывается по формуле:

$$S_n = \frac{1}{2} (K_n^1 + K_n^3).$$

Основания для проведения НОК

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета, выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 19-22/НОК от 27.05.2022г.

В соответствии с муниципальным контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара, было определено 8 муниципальных организаций культуры:

- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Пашковский городской Дом культуры» (далее МБУК «Пашковский ГДК»);
- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом культуры и спорта станицы Елизаветинской» (далее МБУК «СДКиС ст. Елизаветинской»);
- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культурного развития «Карасунский» муниципального образования город Краснодар (далее МБУК «ЦКР «Карасунский»);
- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Городской Дом культуры Центрального внутригородского округа города Краснодара» (далее МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара»);
- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом культуры поселка Белозерного» (далее МБУК «СДК п. Белозерного»);
- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Городской Дом культуры № 1 Центрального внутригородского округа города Краснодара» (далее МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- ☒ Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом культуры хутора Копанского» (далее МБУК «СДК х. Копанского»);
- ☒ Муниципальное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Централизованная библиотечная система города Краснодара» (далее МУК ЦБС города Краснодара).

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций внутри муниципалитета.

С 30 мая по 29 августа 2022 года был осуществлен сбор показателей качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара. Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организаций информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов с составлением фотоотчётов и заполнением анкеты оператора.

В связи с эпидемиологической обстановкой в Краснодарском крае, по согласованию с управлением культуры администрации муниципального образования город Краснодар, сбор данных для проведения процедуры НОК осуществлялся организацией-оператором в комбинированном очно-дистанционном формате.

Исключительно дистанционным способом, путем изучения информации, документов, размещенных на официальных сайтах организаций, структуры сайтов организаций культуры, получены данные для расчёта индикаторов:

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

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

Комбинированным способом (очно-дистанционным), включающим в себя осмотр места оказания услуг и изучение фотоотчётов стендов и мест оказания услуг, в том числе прилегающей к ним территории получены данные для расчёта индикаторов:

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

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг;

3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

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

В целях получения данных об удовлетворенности получателей услуг и расчёта нижеприведённых индикаторов проведен опрос граждан (получателей услуг) в форме анонимного интернет-анкетирования, путем размещения на сайтах организаций культуры, принимавших участие в НОК, активных ссылок на опрос получателей услуг в виде специализированного сервиса для проведения опросов Гугл Формы (<https://docs.google.com/forms/>):

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

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

2.2.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией;

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов;

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию;

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели,

тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию;

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 (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее);

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

В соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» минимальный объем выборочной совокупности респондентов (минимальная численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества в соответствии с таблицей 4.1.

Таблица 4.1

Рекомендованный объём выборочной совокупности респондентов в зависимости от общей численности получателей услуг в год

| № | Численность получателей услуг | Количество анкет в год |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------|
| I | Менее 1 000 человек в год | Не менее 50 |
| II | От 1 000 до 5 000 человек в год | Не менее 100 и не более 600 |
| III | От 5 000 до 12 000 человек в год | Не менее 150 и не более 600 |
| IV | От 12 000 до 50 000 человек в год | Не менее 450 и не более 600 |
| V | Более 50 000 человек в год | Не менее 500 и не более 600 |

В соответствии с данными о численности получателей услуг по каждой из организаций культуры, в отношении которых проводится НОК, полученных от управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар,

общий объём генеральной совокупности респондентов по 8-ми организациям культуры, принявшим участие в процедуре НОК, составляет 583 389 человек.

В таблице 4.2 приведён перечень организаций культуры, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», а также информация об общем объёме генеральной совокупности и об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой организации культуры.

Таблица 4.2

Информация об организациях культуры, принявших участие в процедуре проведения НОК, адресах официальных сайтов, объёме генеральной и выборочной совокупностей респондентов

| № п/п | Сокращённое наименование | Адрес официального сайта | Объём генеральной совокупности, чел. | Число респондентов, чел. | Доля респондентов, % |
|--------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------------------|
| 1. | МБУК «Пашковский ГДК» | pashkult.krd.muzkult.ru | 49760 | 452 | 0,91 |
| 2. | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | sdkis.ru | 109332 | 682 | 0,62 |
| 3. | МБУК «ЦКР «Карасунский» | ckrkarasun.ru | 108000 | 1019 | 0,94 |
| 4. | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | gdk-cvo.krd.muzkult.ru | 69993 | 505 | 0,72 |
| 5. | МБУК «СДК п. Белозерного» | sdk-pb.kulturu.ru | 45200 | 452 | 1 |
| 6. | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | dk1.krd.muzkult.ru | 86596 | 656 | 0,76 |
| 7. | МБУК «СДК х. Копанского» | sdkx.narod.ru | 23700 | 458 | 1,93 |
| 8. | МУК ЦБС города Краснодара | neklib.kubannet.ru | 90808 | 683 | 0,75 |
| ИТОГО | | | 583 389 | 4907 | |

Средний возраст респондентов, принимавших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составляет 37,9 лет. В общей численности респондентов по всему массиву данных доля женщин составляет 67 %, мужчин – 33 %.

Диаграмма 4.1

Справочная информация о доле респондентов мужского и женского пола, принявших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара



Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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» предполагает повышение роли интернет-представительств организаций культуры в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг.

В оценке сайтов организаций культуры учитывались:

- информативность сайта организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации культуры);
- пользовательская доступность и мобильность сайта организации культуры.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций культуры города Краснодара по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

Таблица 5.1

Результаты организаций культуры муниципального образования город Краснодар в 2022 году по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

| Рейтинг по критерию 1 | Наименование организации культуры | Показатель 1.1.* | Показатель 1.2.* | Показатель 1.3.* | Значение критерия 1* |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| | Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Значимость показателя | 0,3 | 0,3 | 0,4 | |
| 1 | МБУК «Пашковский ГДК» | 100 | 100 | 99 | 99,6 |
| 2 | МБУК «ЦКР «Карасунский» | 100 | 100 | 98 | 99,2 |
| 3 | МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 90 | 100 | 97 |
| 4 | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 100 | 90 | 99 | 96,6 |
| 5 | МУК ЦБС города Краснодара | 100 | 90 | 98 | 96,2 |
| 6 | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 89 | 90 | 100 | 93,7 |
| 7 | МБУК «СДК п. Белозерного» | 76 | 90 | 100 | 89,8 |
| 8 | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 61 | 90 | 100 | 85,3 |
| | Средние значения | 90,75 | 92,50 | 99,25 | 94,68 |

***Показатель 1.1.** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

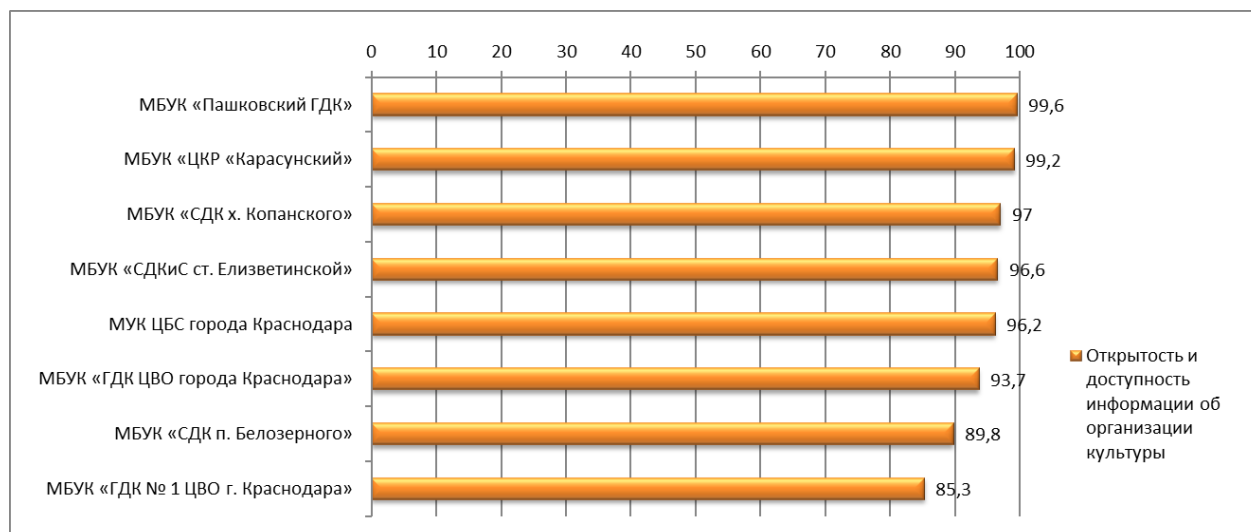
Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Диаграмма 5.1

Рейтинг организаций культуры города Краснодара по критерию 1: «Открытость и доступность информации об организации культуры»



По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» среди организаций культуры города Краснодара лидирующие позиции занимают:

- 1-е место – МБУК «Пашковский ГДК» с оценкой 99,6 балла;
- 2-е место – МБУК «ЦКР «Карасунский» с оценкой 99,2 баллов;
- 3-е место – МУК ЦБС города Краснодара с оценкой 97 балла.

Как видно из сравнительного анализа, организации культуры города Краснодара, принявшие участие в процедуре НОК, в среднем имеют высокий уровень открытости и доступности информации об организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах. Средняя оценка по критерию 1 составляет 94,68 балла. Высокий средний результат по критерию достигается счёт высоких средних значений показателей 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), которые составили 92,5 и 99,25 балла соответственно. При этом средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами составляет 90,75 балла, что также говорит в среднем о высоком уровне соответствии информации и документов об организациях культуры, размещённых в открытых источниках, нормативным актам.

Как видно из оценочных данных, все организации, принявшие участие в НОК, получили значения критерия 1 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

На стендах в помещениях большинства организаций и на официальных сайтах представлена следующая информация: общие сведения о деятельности организации; режим и график работы; контактная информация (электронная почта, телефон) и др.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, показал, что на стендах ряда организаций не размещены такие документы (информация) как:

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного»);

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 2 организаций: МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»).

Анализ полноты и содержания информации, размещённой **на официальных сайтах** организаций культуры, показал, что на официальных сайтах некоторых организаций не размещены такие документы (информация) как:

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 4 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара»);

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг) (у 1 организации: МБУК «СДК п. Белозерного»);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 2 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 2 организаций: МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»).

В части дистанционных способов обратной связи, реализованных и функционирующих на официальных сайтах организаций культуры следует отметить, что такие способы обратной связи реализованы не у всех организаций, в частности, у ряда организаций на сайтах отсутствуют:

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 6 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара).

У организации МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» содержание официального сайта организации культуры не соответствует требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015г. № 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», не обеспечивается удобство навигации на сайте, не предусмотрен поиск информации и документов.

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг, а также полученная в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий).

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для организаций культуры не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), для организаций культуры города Краснодара, составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1

Результаты организаций культуры муниципального образования город Краснодар в 2022 году по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

| Рейтинг по критерию 2 | Наименование организации культуры | Показатель 2.1.* | Показатель 2.2.* | Значение критерия 2* |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|----------------------|
| | Максимальный балл | 100 | 100 | 100 |
| | Значимость показателя | 0,5 | 0,5 | |
| 1-3 | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 100 | 100 | 100 |
| 1-3 | МБУК «СДК п. Белозерного» | 100 | 100 | 100 |
| 1-3 | МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 100 | 100 |
| 4-5 | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 100 | 99 | 99,5 |
| 4-5 | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 100 | 99 | 99,5 |
| 6 | МБУК «ЦКР «Карасунский» | 100 | 96 | 98 |
| 7 | МБУК «Пашковский ГДК» | 100 | 95 | 97,5 |
| 8 | МУК ЦБС города Краснодара | 100 | 92 | 96 |
| | Средние значения | 100,00 | 97,63 | 98,82 |

***Показатель 2.1.** «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

Показатель 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

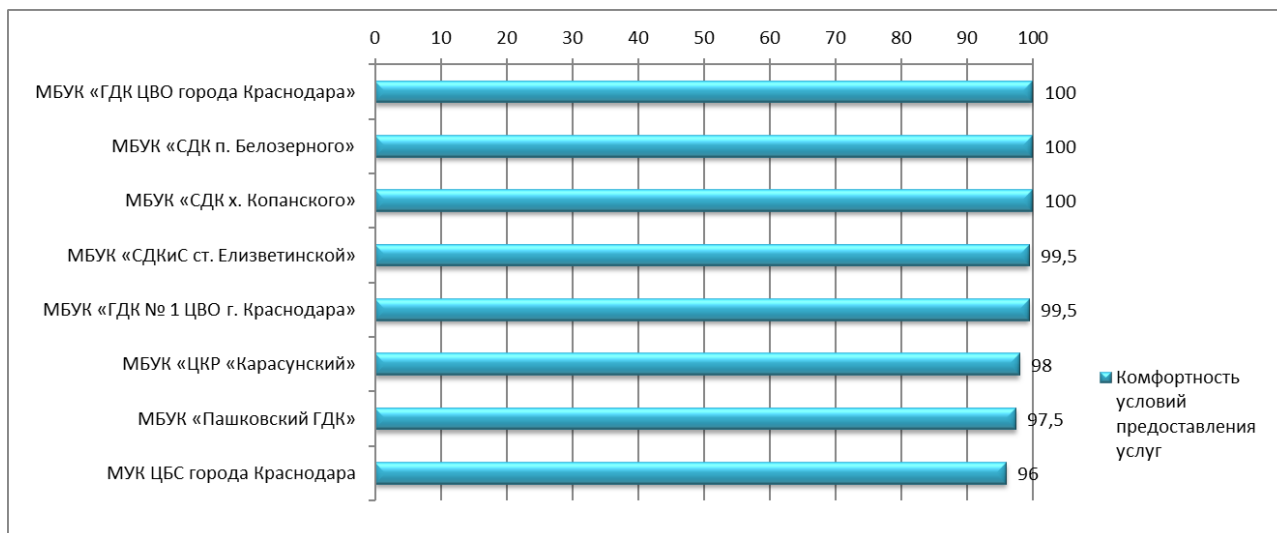
По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» среди организаций культуры города Краснодара лидирующие позиции занимают:

1-3-е место – МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного» и МБУК «СДК х. Копанского» с максимальной оценкой 100 баллов.

Остальные организации также получили очень высокие оценки по критерию комфортности.

Диаграмма 6.1

**Рейтинг организаций культуры города Краснодара
по критерию 2: «Комфортность условий предоставления услуг»**



Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры города Краснодара составляет 98,82 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг в среднем. Во всех организациях, принявших участия в НОК в 2022 году, обеспечиваются необходимые условия комфортности: показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки, имеет максимальное значение 100 баллов у всех организаций.

Как видно из оценочных данных, все 8 организаций получили значение критерия 2 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Несмотря на высокие оценки, имеются некоторые недостатки условий комфортности:

- отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (у 1 организации: МБУК «СДК х. Копанского»).

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные интернет-опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий), а также документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.).

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3 для организаций культуры города Краснодара, составляющим оценку по критерию 3, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1

Результаты организаций культуры муниципального образования город Краснодар в 2022 году по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

| Рейтинг по критерию 3 | Наименование организации культуры | Показатель 3.1.* | Показатель 3.2.* | Показатель 3.3.* | Значение критерия 3* |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| | Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Значимость показателя | 0,3 | 0,4 | 0,3 | |
| 1 | МБУК «ЦКР «Карасунский» | 100 | 80 | 92 | 89,6 |
| 2 | МУК ЦБС города Краснодара | 80 | 80 | 95 | 84,5 |
| 3 | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 60 | 80 | 100 | 80 |
| 4 | МБУК «Пашковский ГДК» | 60 | 80 | 98 | 79,4 |
| 5 | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 20 | 80 | 96 | 66,8 |
| 6 | МБУК «СДК х. Копанского» | 60 | 40 | 93 | 61,9 |
| 7 | МБУК «СДК п. Белозерного» | 0 | 80 | 99 | 61,7 |
| 8 | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 40 | 40 | 100 | 58 |
| | Средние значения | 52,50 | 70,00 | 96,63 | 72,74 |

***Показатель 3.1.** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди организаций культуры города Краснодара лидирующие позиции занимают:

1-е место – МБУК «ЦКР «Карасунский» с оценкой 89,6 балла;

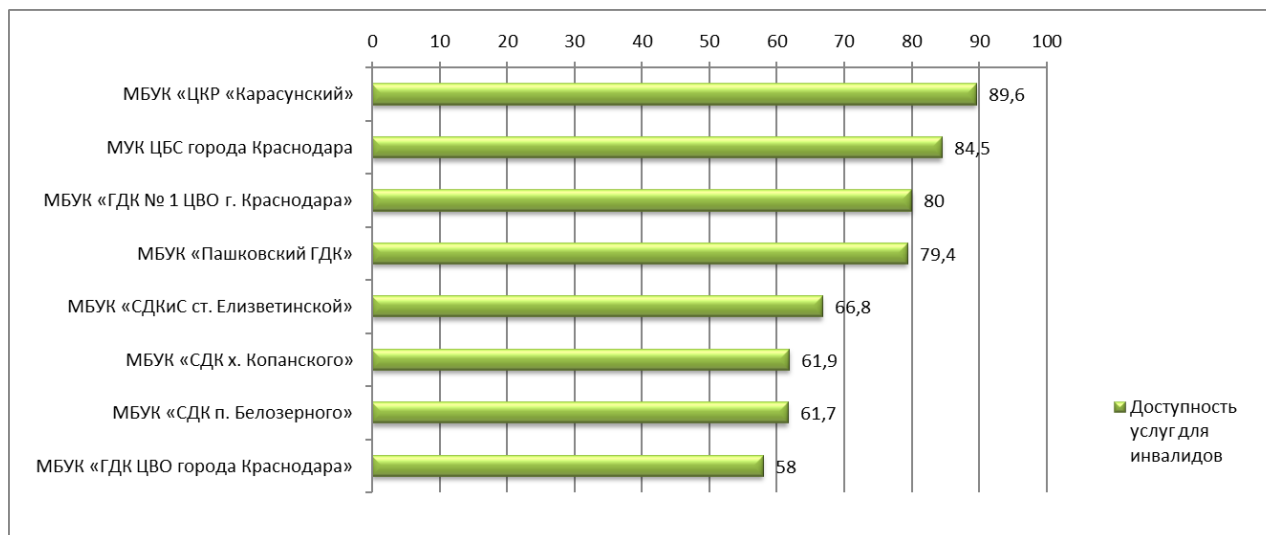
2-е место – МУК ЦБС города Краснодара с оценкой 84,5 балла;

3-е место – МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» с оценкой 80 баллов.

С небольшим отрывом от тройки лидеров на 4-м месте МБУК «Пашковский ГДК» с оценкой 79,4 балла.

Диаграмма 7.1

Рейтинг организаций культуры города Краснодара по критерию 3: «Доступность услуг для инвалидов»



Сравнительный анализ доступности услуг для инвалидов показывает в среднем невысокий уровень оснащённости организаций культуры города Краснодара условиями для работы с инвалидами: средняя оценка по критерию составляет 72,74 балла, что соответствует категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов.

Как видно из оценочных данных, 2 организации из 8-ми получили значение критерия 3 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов, 5 организаций – в категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов и 1 организация – в категории «удовлетворительно» - от 40 до 60 баллов.

По оснащённости условиями для инвалидов организаций культуры муниципалитета, принявших участие в НОК, следует отметить, что у всех организаций имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, большинство входных групп в здания организаций культуры оборудованы пандусами для инвалидов, имеются расширенные дверные проёмы и специальные поручни для инвалидов, предусмотрена возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Выявленные недостатки условий для инвалидов:

- входные группы в здание организации не оборудованы пандусом (подъёмной платформой) для лиц с ОВЗ (у 3 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного»);

- на прилегающей к организации территории отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов (у 6 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара);

- в помещении(ях) организации не предусмотрены адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ (у 2 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «СДК п. Белозерного»);

- отсутствует возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 4 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (у 4 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «СДК х. Копанского»);

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 6 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «ЦКР «Карасунский», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара);

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 3 организаций: МБУК «ЦКР «Карасунский», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «СДК х. Копанского»);

- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 5 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара);

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 4 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского»);

- отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому (у 2 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара»).

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Для оценки организаций культуры по критерию доброжелательности, вежливости работников организации использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры города Краснодара, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1

Результаты организаций культуры муниципального образования город Краснодар в 2022 году по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

| Рейтинг по критерию 4 | Наименование организации культуры | Показатель 4.1.* | Показатель 4.2.* | Показатель 4.3.* | Значение критерия 4* |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| | Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Значимость показателя | 0,4 | 0,4 | 0,2 | |
| 1-3 | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1-3 | МБУК «СДК п. Белозерного» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1-3 | МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4-5 | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 99 | 100 | 100 | 99,6 |
| 4-5 | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 99 | 100 | 100 | 99,6 |
| 6 | МУК ЦБС города Краснодара | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 7 | МБУК «Пашковский ГДК» | 98 | 99 | 99 | 98,6 |
| 8 | МБУК «ЦКР «Карасунский» | 97 | 99 | 99 | 98,2 |
| | Средние значения | 99,00 | 99,63 | 99,63 | 99,38 |

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

Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

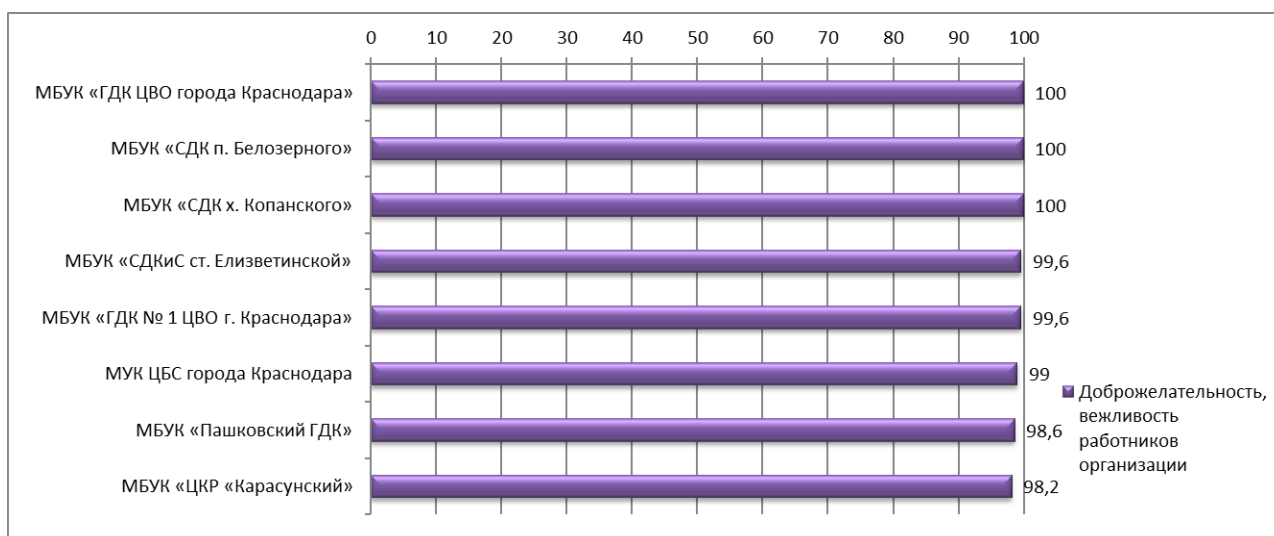
Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».

По результатам анкетирования и оценки организаций культуры по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» видно, что абсолютное большинство опрошенных получателей услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников организаций. Среднее значение критерия составляет 99,38 балла.

Диаграмма 8.1

**Рейтинг организаций культуры Города Краснодара
по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников организации»**



По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» среди организаций культуры Города Краснодара лидирующие позиции занимают:

1-3-е место – МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного» и МБУК «СДК х. Копанского» с максимальной оценкой 100 баллов.

Остальные организации также демонстрируют очень высокие баллы по критерию: все организации культуры города Краснодара, принявшие участие в НОК, получили значения критерия 4 из категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Для оценки организаций культуры по критерию удовлетворённости условиями оказания услуг использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры города Краснодара, а также общие результаты по критерию 5.

Таблица 9.1

**Результаты организаций культуры муниципального образования
город Краснодар в 2022 году по критерию 5
«Удовлетворённость условиями оказания услуг»**

| Рейтинг по критерию 5 | Наименование организации культуры | Показатель 5.1.* | Показатель 5.2.* | Показатель 5.3.* | Значение критерия 5* |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| | Максимальный балл | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Значимость показателя | 0,3 | 0,2 | 0,5 | |
| 1-5 | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1-5 | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1-5 | МБУК «СДК п. Белозерного» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1-5 | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1-5 | МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | МБУК «Пашковский ГДК» | 100 | 99 | 99 | 99,3 |
| 7 | МБУК «ЦКР «Карасунский» | 98 | 98 | 98 | 98 |
| 8 | МУК ЦБС города Краснодара | 99 | 95 | 98 | 97,7 |
| | Средние значения | 99,63 | 99,00 | 99,38 | 99,38 |

***Показатель 5.1.** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

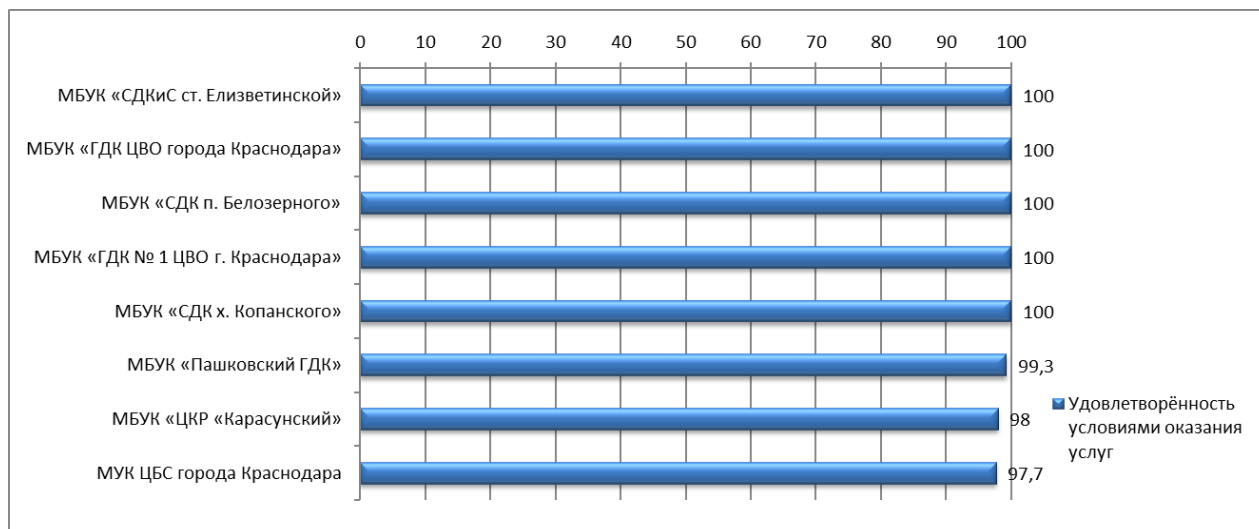
Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Из результатов анкетирования и оценки организаций культуры по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» видно, что в целом опрошенные получатели услуг высоко оценивают условия оказания услуг организациями культуры города Краснодара. Среднее значение критерия 5 составляет 99,38 балла.

Диаграмма 9.1

**Рейтинг организаций культуры города Краснодара
по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания услуг»**



По критерию 5 высший результат (100 баллов) получили 5 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» и МБУК «СДК х. Копанского».

Остальные организации также демонстрируют очень высокие баллы по критерию: все организации культуры города Краснодара, принявшие участие в НОК, получили значения критерия 5 из категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций культуры города Краснодара, принявших участие в процедуре НОК, представлены в таблице 10.1.

Таблица 10.1

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций культуры города Краснодара в 2022 году

| Рейтинг по итоговому интегральному показателю | Наименование организации культуры | Критерий 1 | Критерий 2» | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | Итоговый интегральный показатель |
|---|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------|
| 1 | МБУК «ЦКР «Карасунский» | 99,2 | 98 | 89,6 | 98,2 | 98 | 96,60 |
| 2 | МБУК «Пашковский ГДК» | 99,6 | 97,5 | 79,4 | 98,6 | 99,3 | 94,88 |
| 3 | МУК ЦБС города Краснодара | 96,2 | 96 | 84,5 | 99 | 97,7 | 94,68 |
| 4 | МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 85,3 | 99,5 | 80 | 99,6 | 100 | 92,88 |
| 5 | МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 96,6 | 99,5 | 66,8 | 99,6 | 100 | 92,50 |
| 6 | МБУК «СДК х. Копанского» | 97 | 100 | 61,9 | 100 | 100 | 91,78 |
| 7 | МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 93,7 | 100 | 58 | 100 | 100 | 90,34 |
| 8 | МБУК «СДК п. Белозерного» | 89,8 | 100 | 61,7 | 100 | 100 | 90,30 |
| | Средние значения | 94,68 | 98,82 | 72,74 | 99,38 | 99,38 | 93,00 |

***Критерий 1** «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

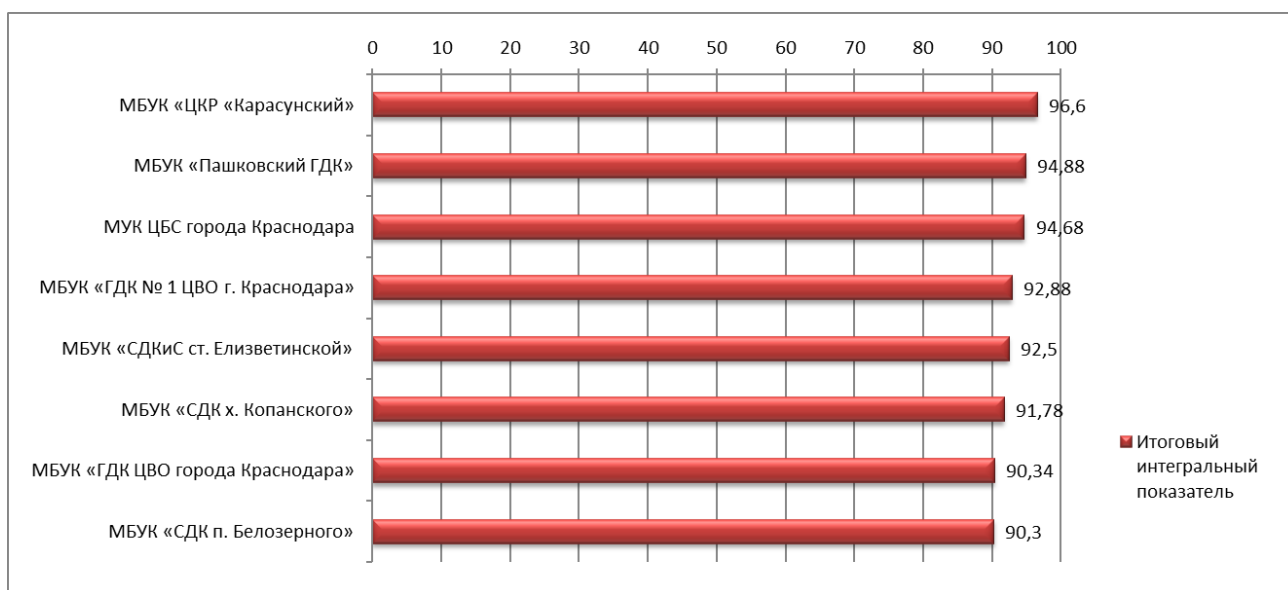
В таблице 10.1 отражены расчетные значения критериев, по которым проводилась НОК в отношении организаций культуры города Краснодара и расчетное значение интегрального показателя, как итоговой оценки. При помощи цветовых шкал наглядно отражена зависимость значения итогового интегрального показателя от расчетных значений критериев оценки. Так, например, организация МБУК «ЦКР «Карасунский», не имея не максимальные (из полученных всеми организациями) значения критериев 2, 4 и 5, получила наибольшее значение итогового интегрального показателя и заняла первое место в итоговом рейтинге, имея наибольшее значение критерия 3 и второе по величине значение критерия 1. Организации МБУК «СДК х. Копанского», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» и МБУК «СДК п. Белозерного» занимают последние 3 строчки итогового рейтинга, имея максимально возможные

оценки (100 баллов) по критериям 2, 4 и 5 и наименьшие значения критерия 3. Организация МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», имея приближенные к максимальным оценки по критериям 2, 4 и 5 и высокое значение критерия 1, не вошла в тройку лидеров по итоговому интегральному показателю, заняв в рейтинге 4 место, так как получили наименьшее (по сравнению с остальными организациями) значение критерия 1.

Рейтинг качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.1.

Диаграмма 10.1

Рейтинг качества условий оказания услуг для организаций культуры города Краснодара по итоговому интегральному показателю



По итогам анализа совокупности показателей качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара и вычисления итоговых интегральных показателей получен следующий ТОП 3 оцениваемых организаций:

- 1-е место – МБУК «ЦКР «Карасунский» с оценкой 96,6 балла;
- 2-е место – МБУК «Пашковский ГДК» с оценкой 94,88 балла;
- 3-е место – МУК ЦБС города Краснодара с оценкой 94,68 балла.

Как видно из оценочных данных, все организации культуры города Краснодара, принявшие участие в процедуре проведения НОК в 2022 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

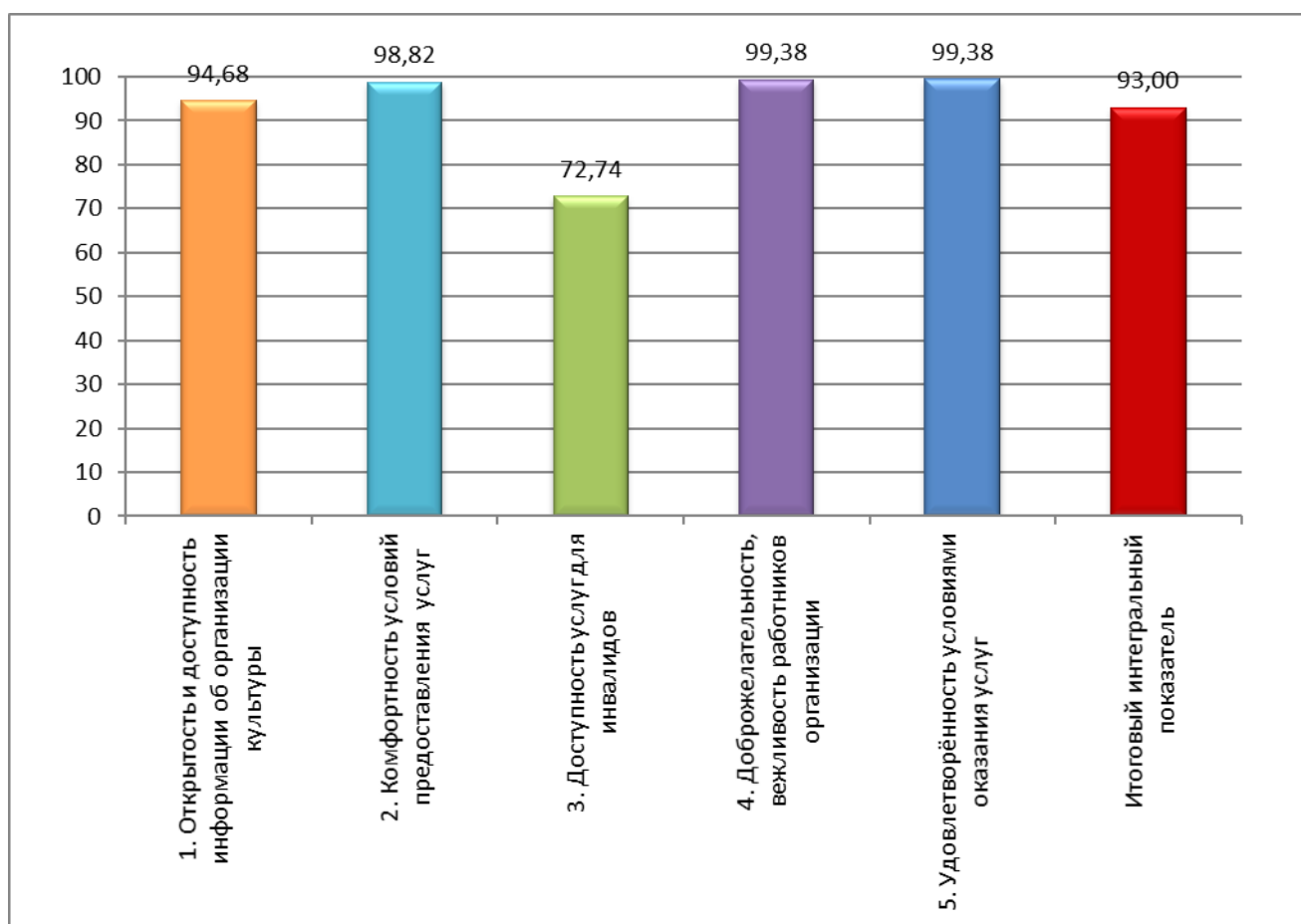
Выводы

Качество условий осуществления оказания услуг в организациях культуры города Краснодара находится на высоком уровне, что показывают результаты сбора и обобщения информации.

Средние значения по каждому критерию и итоговому значению интегрального показателя, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, отражены на диаграмме 11.1.

Диаграмма 11.1

Средние значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций культуры города Краснодара



Среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности организаций культуры города Краснодара, принявших участие в НОК в 2022 году, составило 93 балла.

По критериям наиболее высокие значения принимают средние значения критериев доброжелательности, вежливости работников организации и удовлетворённости условиями оказания услуг (по 99,38 балла), далее следует среднее значение критерия комфортности (98,82 балла), третье по величине – среднее значение критерия открытости и доступности информации об организации культуры (94,68 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (72,74 балла).

Лучшими организациями культуры города Краснодара по результатам сбора и обобщения информации являются:

1
место

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культурного развития «Карасунский» муниципального образования город Краснодар (значение итогового интегрального показателя – 96,6 балла)

2
место

Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Пашковский городской Дом культуры» (значение итогового интегрального показателя – 94,88 балла)

3
место

Муниципальное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Централизованная библиотечная система города Краснодара» (значение итогового интегрального показателя – 94,68 балла).

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Подробные рекомендации, а также предложения прошедших анкетирование респондентов по всем организациям изложены в прилагаемых отчётах для каждой организации культуры, принявшей участие в процедуре проведения НОК.

Ниже приведен общий перечень рекомендаций, построенный на основе недочётов, выявленных в процессе НОК, для организаций культуры города Краснодара.

1. Всем организациям культуры проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.

2. Всем организациям предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на официальном сайте организации.

3. **Разместить на стендах** в помещениях организаций культуры следующую информацию (документы):

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного»);

- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 2 организаций: МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»).

4. **Опубликовать на официальных сайтах** организаций культуры следующую информацию (документы):

- привести содержание структуру официального сайта организации в соответствие требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 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», обеспечить удобство навигации и поиска информации на сайте. (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 4 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара»);

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг) (у 1 организации: МБУК «СДК п. Белозерного»);

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 2 организаций: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информацию об объёме предоставляемых услуг) (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 1 организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 2 организаций: МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»).

5. **Обеспечить функционирование** на официальных сайтах организаций культуры следующих **сервисов**:

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 6 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного»,

МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара).

6. **Обеспечить** в организации культуры **условия комфортности**:

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (у 1 организации: МБУК «СДК х. Копанского»).

7. Продолжить **оснащение** организаций культуры района **условиями доступности для инвалидов**, а именно обеспечить в организациях культуры (на прилегающих территориях):

- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами) для лиц с ОВЗ (у 3 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного»);

- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов (у 6 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара);

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ (у 2 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «СДК п. Белозерного»);

- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 4 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара»);

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (у 4 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «СДК х. Копанского»);

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 6 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «ЦКР «Карасунский», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара);

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 3 организаций: МБУК «ЦКР «Карасунский», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «СДК х. Копанского»);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 5 организаций: МБУК «СДКиС

ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара);

- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 4 организаций: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского»);

- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому (у 2 организаций: МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара»).

Сравнительный анализ результатов НОК в 2022 г. и НОК в 2019/2020 г.г.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры подлежит опубликованию органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере культуры, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (<https://bus.gov.ru/>).

В отношении 7-ми культуры города Краснодара, принявших участие в НОК в 2022 году, независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 2019 г. (МБУК «Пашковский ГДК», МБУК «СДКиС ст. Елизаветинской», МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара», МБУК «СДК п. Белозерного», МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара», МБУК «СДК х. Копанского», МУК ЦБС города Краснодара), а в отношении организации МБУК «ЦКР «Карасунский» независимая оценка проводилась в 2020 г.

Сравнительный анализ результатов НОК-2022 и НОК-2019/2020 проводился путем сравнения значений критериев оценки и значений итогового интегрального показателя, полученных при проведении НОК в 2019/2020 г.г. и опубликованных на сайте <https://bus.gov.ru/> с соответствующими значениями, полученными при проведении НОК в 2022 году.

Отражением изменения качества условий оказания услуг организациями культуры являются оценки (значения критериев и итогового интегрального показателя), полученные в 2022 году и в предыдущий период и сравнение их в динамике.

Данный раздел отчета призван объективно отразить изменение качества условий оказания услуг организациями культуры по тому или иному критерию и в целом, опираясь исключительно на полученные в результате НОК оценки по критериям, а информация о сравнении позиций в рейтинге относительно прошлого оценочного периода приведена в данном разделе справочно.

В таблице 12.1 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.1

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг для организаций культуры города Краснодара по критерию 1 в динамике за 2019/2020 и 2022 гг.

| Наименование организации культуры | 2022 г. значение критерия 1 | 2019 г. или 2020 г. значение критерия 1 | Динамика значения критерия 1 | 2022 г. рейтинг по критерию 1 | 2019 г. или 2020 г. рейтинг по критерию 1 | Динамика рейтинга по критерию 1 |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| МБУК «Пашковский ГДК» | 99,6 | 92,6 | ▲ 7 | 1 | 3 | ▲ 2 |
| МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 96,6 | 91,2 | ▲ 5,4 | 4 | 5 | ▲ 1 |
| МБУК «ЦКР «Карасунский» | 99,2 | 92,5 | ▲ 6,7 | 2 | 4 | ▲ 2 |
| МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 93,7 | 87,9 | ▲ 5,8 | 6 | 7 | ▲ 1 |
| МБУК «СДК п. Белозерного» | 89,8 | 93,7 | ▼ -3,9 | 7 | 1 | ▼ -6 |
| МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 85,3 | 87,4 | ▼ -2,1 | 8 | 8 | ▬ 0 |
| МБУК «СДК х. Копанского» | 97 | 91,1 | ▲ 5,9 | 3 | 6 | ▲ 3 |
| МУК ЦБС города Краснодара | 96,2 | 92,8 | ▲ 3,4 | 5 | 2 | ▼ -3 |
| Средние значения | 94,68 | 91,15 | ▲ 3,53 | | | |

Исходя из приведенных в таблице 12.1 сравнительных данных наблюдается улучшение качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры». По результатам НОК в 2022 г. среднее значение критерия 1 увеличилось на 3,53 балла по сравнению с соответствующим показателем в предыдущий период, что в целом говорит о заметной работе, проделанной организациями, принявшими участие в НОК, по результатам предыдущей оценки.

Наиболее значительное увеличение значений критерия 1 наблюдается у МБУК «Пашковский ГДК» (на 7 баллов), что позволило этой организации подняться с 3-го на 1-е место в рейтинге по критерию 1, а также у МБУК «ЦКР «Карасунский» (на 6,6 балла) – с 4-го на 2-е место.

В целом у 6-ти организаций из 8-ми значение критерия 1 возросло и только 2 организации демонстрируют снижение значений критерия 1.

В таблице 12.2 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.2

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 2 в динамике за 2019/2020 и 2022 гг.

| Наименование организации культуры | 2022 г. значение критерия 2 | 2019 г. или 2020 г. значение критерия 2 | Динамика значения критерия 2 | 2022 г. рейтинг по критерию 2 | 2019 г. или 2020 г. рейтинг по критерию 2 | Динамика рейтинга по критерию 2 |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| МБУК «Пашковский ГДК» | 97,5 | 90 | ▲ 7,5 | 7 | 3 | ▼ -4 |
| МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 99,5 | 83,5 | ▲ 16 | 4-5 | 8 | ▲ 4 |
| МБУК «ЦКР «Карасунский» | 98 | 100 | ▼ -2 | 6 | 1 | ▼ -5 |
| МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 100 | 87 | ▲ 13 | 1-3 | 7 | ▲ 6 |
| МБУК «СДК п. Белозерного» | 100 | 88 | ▲ 12 | 1-3 | 6 | ▲ 5 |
| МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 99,5 | 89,5 | ▲ 10 | 4-5 | 4 | ▬ 0 |
| МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 89 | ▲ 11 | 1-3 | 5 | ▲ 4 |
| МУК ЦБС города Краснодара | 96 | 90,5 | ▲ 5,5 | 8 | 2 | ▼ -6 |
| Средние значения | 98,82 | 90,50 | ▲ 8,32 | | | |

Приведенные в таблице 12.2 сравнительные данные демонстрируют существенный рост в 2022 г. качества условий оказания услуг по критерию комфортности у 7-ми из 8-ми оцениваемых по критерию 2 организаций культуры в сравнении с результатами НОК в 2019/2020 г.г. Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» увеличилось на 8,32 балла.

Наибольший рост значений критерия 2 демонстрируют организации: МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» (на 16 баллов), МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» (на 13 баллов, до максимальных 100 баллов), МБУК «СДК п. Белозерного» (на 12 баллов, до максимальных 100 баллов), МБУК «СДК х. Копанского» (на 11 баллов, до максимальных 100 баллов).

Только у одной организации - МБУК «ЦКР «Карасунский» - наблюдается небольшое снижение значения критерия комфортности.

В таблице 12.3 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.3

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 3 в динамике за 2019/2020 и 2022 гг.

| Наименование организации культуры | 2022 г. значение критерия 3 | 2019 г. или 2020 г. значение критерия 3 | Динамика значения критерия 3 | 2022 г. рейтинг по критерию 3 | 2019 г. или 2020 г. рейтинг по критерию 3 | Динамика рейтинга по критерию 3 |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| МБУК «Пашковский ГДК» | 79,4 | 60 | ▲ 19,4 | 4 | 7 | ▲ 3 |
| МБУК «СДКи ст. Елизветинской» | 66,8 | 72 | ▼ -5,2 | 5 | 4-5 | ▼ -1 |
| МБУК «ЦКР «Карасунский» | 89,6 | 63,7 | ▲ 25,9 | 1 | 6 | ▲ 5 |
| МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 58 | 78,5 | ▼ -20,5 | 8 | 1 | ▼ -7 |
| МБУК «СДК п. Белозерного» | 61,7 | 44,1 | ▲ 17,6 | 7 | 8 | ▲ 1 |
| МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 80 | 78 | ▲ 2 | 3 | 2 | ▼ -1 |
| МБУК «СДК х. Копанского» | 61,9 | 72 | ▼ -10,1 | 6 | 4-5 | ▼ -2 |
| МУК ЦБС города Краснодара | 84,5 | 75,3 | ▲ 9,2 | 2 | 3 | ▲ 1 |
| Средние значения | 72,74 | 67,95 | ▲ 4,79 | | | |

Исходя из приведенных в таблице 12.3 сравнительных данных можно сделать вывод в среднем о некотором улучшении качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию доступности услуг для инвалидов - среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» в сравнении результатов НОК-2019/2020 и НОК-2022 увеличилось на 4,79 балла.

При этом некоторые организации демонстрируют существенный рост, а некоторые – сильное падение значений критерия 3. Из 8-ми организаций у 5-ти организаций значение критерия 3 увеличилось. Наибольший рост значений критерия у организаций: МБУК «ЦКР «Карасунский» (на 25,9 балла, переход с 6 на 1 место в рейтинге по критерию 3), МБУК «Пашковский ГДК» (на 19,4 балла), МБУК «СДК п. Белозерного» (на 17,6 балла).

Из 8-ми организаций культуры у 3-х организаций значения критерия 3 снизились и у 2-х довольно значительно: МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» (на 20,5 балла, падение с 1 места на 8-е в рейтинге по критерию 3), МБУК «СДК х. Копанского» (на 10,1 балла).

В целом можно наблюдать, что критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» по праву можно назвать «слабым звеном» среди других критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры как при рассмотрении результатов НОК 2019/2020 г.г., так и при рассмотрении текущих результатов НОК 2022 года. Создание условий доступности для инвалидов, паспортизация и оценка зданий, в которых располагаются организации, в целях поэтапной адаптации зданий, помещений и прилегающих территорий для повышения их доступности для лиц с ОВЗ, создание

условий для получения инвалидами услуг наравне с другими является безусловной зоной роста почти для всех оцениваемых организаций культуры.

В таблице 12.4 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.4

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 4 в динамике за 2019/2020 и 2022 гг.

| Наименование организации культуры | 2022 г. значение критерия 4 | 2019 г. или 2020 г. значение критерия 4 | Динамика значения критерия 4 | 2022 г. рейтинг по критерию 4 | 2019 г. или 2020 г. рейтинг по критерию 4 | Динамика рейтинга по критерию 4 |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| МБУК «Пашковский ГДК» | 98,6 | 91,2 | ▲ 7,4 | 7 | 3-4 | ▼ -4 |
| МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 99,6 | 84,8 | ▲ 14,8 | 4-5 | 7 | ▲ 3 |
| МБУК «ЦКР «Карасунский» | 98,2 | 100 | ▼ -1,8 | 8 | 1 | ▼ -7 |
| МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 100 | 91,2 | ▲ 8,8 | 1-3 | 3-4 | ▲ 2 |
| МБУК «СДК п. Белозерного» | 100 | 83,4 | ▲ 16,6 | 1-3 | 8 | ▲ 7 |
| МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 99,6 | 90,8 | ▲ 8,8 | 4-5 | 5 | ▲ 1 |
| МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 89,4 | ▲ 10,6 | 1-3 | 6 | ▲ 5 |
| МУК ЦБС города Краснодара | 99 | 92,2 | ▲ 6,8 | 6 | 2 | ▼ -4 |
| Средние значения | 99,38 | 92,20 | ▲ 7,18 | | | |

Следует отметить, что показатели, входящие в критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» и в критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг», рассчитываются полностью по результатам данных социологического опроса получателей услуг, без экспертной оценки.

На основании данных, приведённых в таблице 12.4, можно сделать вывод о существенном увеличении удовлетворенности получателей услуг организаций культуры города Краснодара доброжелательностью, вежливостью работников организаций почти во всех оцениваемых организациях. Среднее значение критерия 4 возросло на 7,18 балла. У 7-ми из 8-ми организаций значение критерия 4 увеличилось и только у одной организации уменьшилось.

Наибольший рост значений критерия 4 наблюдается у организаций: МБУК «СДК п. Белозерного» (на 16,6 балла, до максимальных 100 баллов), МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» (на 14,8 балла), МБУК «СДК х. Копанского» (на 10,6 балла, до максимальных 100 баллов).

В целом, значения критерия 4 по результатам НОК 2022 г. приближаются к максимальным, что говорит о стабильно высоком уровне удовлетворенности

получателей услуг, доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры города Краснодара, принявших участие в процедуре проведения НОК в 2022 г.

В таблице 12.5 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.5

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по критерию 5 в динамике за 2019/2020 и 2022 гг.

| Наименование организации культуры | 2022 г. значение критерия 5 | 2019 г. или 2020 г. значение критерия 5 | Динамика значения критерия 5 | 2022 г. рейтинг по критерию 5 | 2019 г. или 2020 г. рейтинг по критерию 5 | Динамика рейтинга по критерию 5 |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| МБУК «Пашковский ГДК» | 99,3 | 97,9 | ▲ 1,4 | 6 | 2 | ▼ -4 |
| МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 100 | 94,3 | ▲ 5,7 | 1-5 | 7 | ▲ 6 |
| МБУК «ЦКР «Карасунский» | 98 | 100 | ▼ -2 | 7 | 1 | ▼ -6 |
| МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 100 | 97,3 | ▲ 2,7 | 1-5 | 3 | ▲ 2 |
| МБУК «СДК п. Белозерного» | 100 | 95 | ▲ 5 | 1-5 | 5 | ▲ 4 |
| МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 100 | 92,2 | ▲ 7,8 | 1-5 | 8 | ▲ 7 |
| МБУК «СДК х. Копанского» | 100 | 94,8 | ▲ 5,2 | 1-5 | 6 | ▲ 5 |
| МУК ЦБС города Краснодара | 97,7 | 96,3 | ▲ 1,4 | 8 | 4 | ▼ -4 |
| Средние значения | 99,38 | 96,30 | ▲ 3,08 | | | |

На основании данных, приведённых в таблице 12.5, можно, как и в случае критерия 4, сделать вывод видимом увеличении удовлетворенности опрошенных респондентов условиями оказания услуг оцениваемых организаций культуры. Среднее значение критерия 5 в сравнении результатов НОК 2019/2020 г.г. и НОК 2022 г. увеличилось на 3,08 балла. При этом у 7-ми организаций произошёл рост значений критерия 5, и у одной организации – снижение.

Наибольший рост значений критерия 5 демонстрируют организации: МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» (на 7,8 балла, до максимальных 100 баллов), МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» (на 5,7 балла, до максимальных 100 баллов), МБУК «СДК х. Копанского» (на 5,2 балла, до максимальных 100 баллов).

В целом, значения критерия 5 по результатам НОКО 2022 г. остаются высокими и приближаются к максимальным, что говорит о стабильно высоком уровне удовлетворенности опрошенных получателей услуг организаций культуры условиями их предоставления.

Совокупность значений всех критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры отражается в виде итогового интегрального показателя.

В таблице 12.6 и на диаграмме 12.1 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по итоговому интегральному показателю в 2019/2020 г.г. и 2022 г.

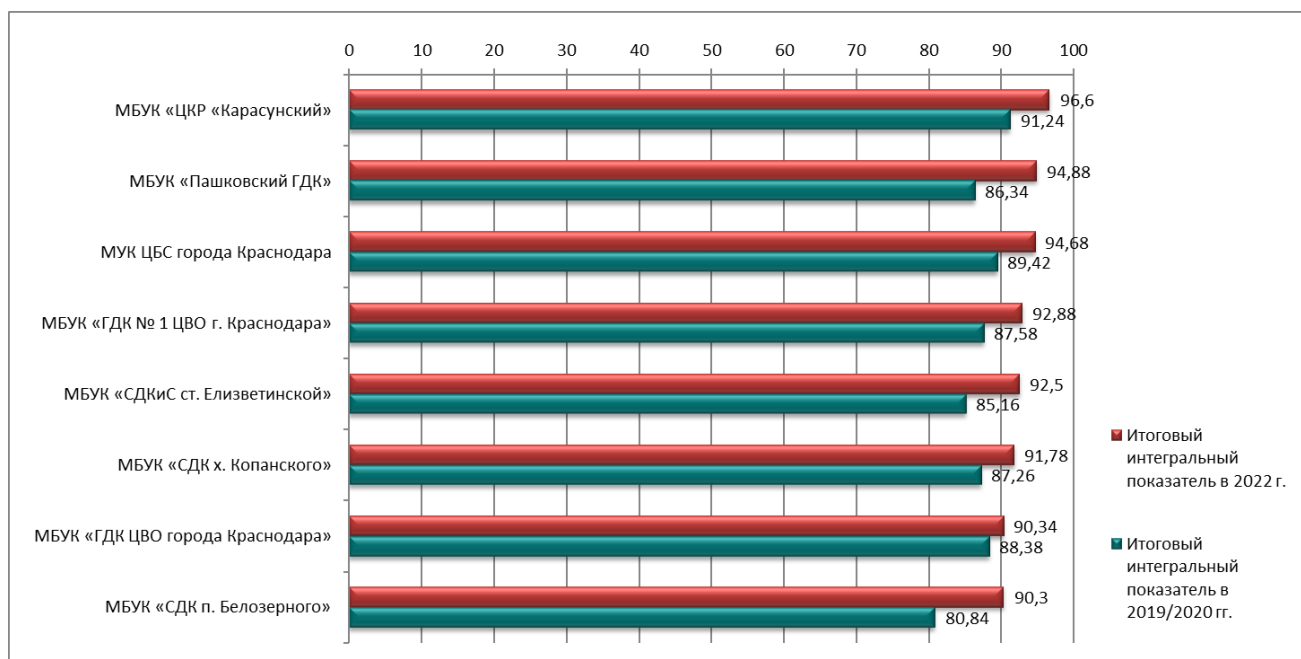
Таблица 12.6

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по итоговому интегральному показателю в динамике за 2019/2020 и 2022 гг.

| Наименование организации культуры | 2022 г. значение интегрального показателя | 2019 г. или 2020 г. значение интегрального показателя | Динамика значения интегрального показателя | 2022 г. рейтинг по интегральному показателю | 2019 г. или 2020 г. рейтинг по интегральному показателю | Динамика рейтинга по интегральному показателю |
|-----------------------------------|---|---|--|---|---|---|
| МБУК «Пашковский ГДК» | 94,88 | 86,34 | ▲ 8,54 | 2 | 6 | ▲ 4 |
| МБУК «СДКиС ст. Елизветинской» | 92,5 | 85,16 | ▲ 7,34 | 5 | 7 | ▲ 2 |
| МБУК «ЦКР «Карасунский» | 96,6 | 91,24 | ▲ 5,36 | 1 | 1 | ▬ 0 |
| МБУК «ГДК ЦВО города Краснодара» | 90,34 | 88,38 | ▲ 1,96 | 7 | 3 | ▼ -4 |
| МБУК «СДК п. Белозерного» | 90,3 | 80,84 | ▲ 9,46 | 8 | 8 | ▬ 0 |
| МБУК «ГДК № 1 ЦВО г. Краснодара» | 92,88 | 87,58 | ▲ 5,3 | 4 | 4 | ▬ 0 |
| МБУК «СДК х. Копанского» | 91,78 | 87,26 | ▲ 4,52 | 6 | 5 | ▼ -1 |
| МУК ЦБС города Краснодара | 94,68 | 89,42 | ▲ 5,26 | 3 | 2 | ▼ -1 |
| Средние значения | 93,00 | 87,03 | ▲ 5,97 | | | |

Диаграмма 12.1

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара по итоговому интегральному показателю за 2019/2020 и 2022 гг.



Значения интегральных показателей НОК организаций культуры города Краснодара за 2019/2020 и 2022 г.г., отраженные в таблице и на диаграмме, демонстрируют улучшение качества условий оказания услуг у всех 8-ми организаций.

Наибольший рост качества условий оказания услуг по результатам НОК в 2022 г. в сравнении с оценкой в предыдущем периоде у организаций: МБУК «СДК п. Белозерного» (на 9,46 балла, однако, организация осталась на последнем 8-м месте в итоговом рейтинге), МБУК «Пашковский ГДК» (на 8,54 балла, переход с 6 места на 2-е в итоговом рейтинге), МБУК «СДКиС ст. Елизаветинской» (на 7,34 балла).

Среднее значение итогового интегрального показателя по результатам НОК в 2022 г. по сравнению с результатами НОК в 2019/2020 г.г. увеличилось на 5,97 балла.

Таким образом, на основании сравнительного анализа можно сделать вывод об общем улучшении качества условий оказания услуг организациями культуры города Краснодара края за период, прошедший после предыдущей оценки.

Инструментарий исследования

Анкета получателей услуг

Приложение
к Методике 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, утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 2)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 7)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 11)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет).

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетёром.

1. Название населенного пункта, в котором проведён опрос (напишите).

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите).

Анкета оператора

1.1. Стенды и сайт: соответствие информации нормативным правовым актам

| № | Перечень информации | Оценка по стендам | Оценка по сайту |
|---|---|-------------------|-----------------|
| I. Общая информация об организации культуры | | | |
| 1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | | |
| 2. | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | | |
| 3. | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | |
| 4. | Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | X | |
| 5. | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | | |
| 6. | Режим, график работы организации культуры | | |
| II. Информация о деятельности организации культуры | | | |
| 7. | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | | |
| 8. | Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* | * | * |
| 9. | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | X | |
| 10. | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | X | |
| 11. | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | | |
| 12. | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* | * | * |
| III. Информация о независимой оценке качества | | | |
| 13. | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | |
| Всего | | 10(8**) | 13(11**) |

1.2. Сайт: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

| № | Перечень способов | На официальном сайте организации в сети "Интернет" (да/нет) |
|--------------|---|---|
| 1. | Телефон | |
| 2. | Электронная почта | |
| 3. | Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр., раздел "Часто задаваемые вопросы") | |
| 4. | Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | |
| Всего | | 4 |

2.1. Помещение организации: наличие комфортных условий

| № | Перечень условий | В помещении и на территории организации (да/нет) |
|--------------|--|--|
| 1. | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | |
| 2. | Наличие и понятность навигации внутри организации культуры | |
| 3. | Доступность питьевой воды | |
| 4. | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) | |
| 5. | Санитарное состояние помещений организации культуры | |
| 6. | Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы) | |
| Всего | | 6 |

3.1. Условия для инвалидов

| № | Перечень условий | В помещении и на территории организации (да/нет) |
|--------------|---|--|
| 1. | Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами) | |
| 2. | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | |
| 3. | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов | |
| 4. | Наличие специальных сменных кресел-колясок | |
| 5. | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы | |
| Всего | | 5 |

3.2. Доступность услуг для инвалидов

| № | Перечень условий | В помещении и на территории организации (да/нет) |
|--------------|---|--|
| 1. | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | |
| 2. | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | |
| 3. | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | |
| 4. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | |
| 5. | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации | |
| 6. | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | |
| Всего | | 6 |