

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»	35
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	42
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	45
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	50
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	52
Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом	54
Выводы	57
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	59
Сравнительный анализ результатов НОК в 2022 г. и НОК в 2019/2020 г.г.	65
Инструментарий исследования.....	74
Анкета получателей услуг	74
Анкета оператора	76

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 Курганинского района Краснодарского края.

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

1. Определить лучшие организации культуры Курганинского района 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 Курганинского района.

4. Предоставить отделу культуры администрации муниципального образования Курганинский район Краснодарского края 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.

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) ($P_{дист}$). 		<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>	
---	--	---	--	-------------------	--

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

где

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

$C_{дист}$ – 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 $(\mathcal{C}_{общ})$).	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 $(\mathcal{Y}_{стенд})$.	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 $(\mathcal{Y}_{сайт})$.	0-100 баллов	

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

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

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

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)

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

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

<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.

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 проводилась в соответствии с Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования Курганинский район №2 от 25.04.2022 г.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 17-22/НОК от 26.04.2022 г.

В соответствии с контрактами для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганинского района, было определено 14 муниципальных организаций культуры:

- ☒ Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» (далее МАУК «Кинотеатр «Победа»);
- ☒ Муниципальное казенное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее МКУК «Курганинская МЦБС»);
- ☒ Муниципальное автономное учреждение культуры «Курганинский исторический музей» (далее МАУК «КИМ»);
- ☒ Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр «Радуга» (далее МАУК «МЦ «Радуга»);
- ☒ Муниципальное автономное учреждение культуры «Курганинский культурно-досуговый центр» (далее МАУК «Курганинский КДЦ»);
- ☒ Муниципальное казенное учреждение культуры «Воздвиженский культурно-досуговый центр» (далее МКУК «Воздвиженский КДЦ»);
- ☒ Муниципальное казенное учреждение культуры «Темиргоевский культурно-досуговый центр» (далее МКУК «Темиргоевский КДЦ»);
- ☒ Муниципальное казенное учреждение культуры «Петропавловский культурно-досуговый центр» (далее МКУК «Петропавловский КДЦ»);
- ☒ Муниципальное казенное учреждение культуры «Октябрьский культурно-досуговый центр» (далее МКУК «Октябрьский КДЦ»);

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

№	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 отдела культуры администрации муниципального образования Курганинский район

Краснодарского края, общий объём генеральной совокупности респондентов по 14-ти организациям культуры, принявшим участие в процедуре НОК, составляет 1 339 998 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

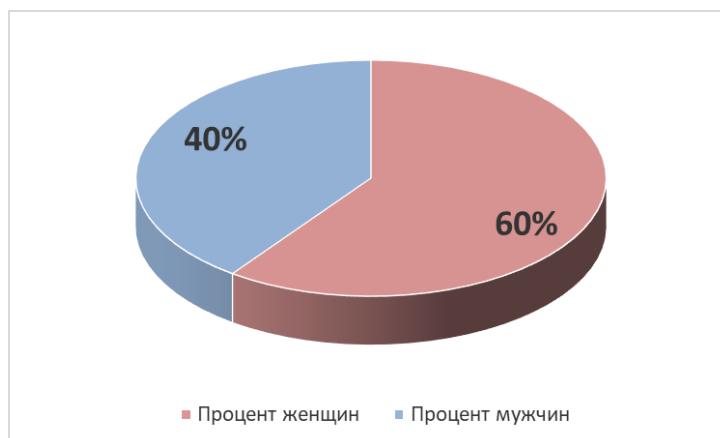
№ п/п	Сокращённое наименование	Адрес официального сайта	Объём генеральной совокупности, чел.	Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1.	МАУК «Кинотеатр «Победа»	3d-pobeda.ru	56000	1273	2,27
2.	МКУК «Курганинская МЦБС»	kmchs.kurgan.kultura23.ru	25483	2932	11,51
3.	МАУК «КИМ»	muzey.kultura-kurganinska.ru	10000	196	1,96
4.	МАУК «МЦ «Радуга»	mc-raduga.kultura-kurganinska.ru	56595	612	1,08
5.	МАУК «Курганинский КДЦ»	kkdc.kultura-kurganinska.ru	153165	639	0,42
6.	МКУК «Воздвиженский КДЦ»	vozkdc.kultura-kurganinska.ru	60363	547	0,91
7.	МКУК «Темиргоевский КДЦ»	temkdc.kultura-kurganinska.ru	89418	530	0,59
8.	МКУК «Петропавловский КДЦ»	petropavkdc.kultura-kurganinska.ru	113083	545	0,48
9.	МКУК «Октябрьский КДЦ»	okt-kdc.kultura-kurganinska.ru	24588	597	2,43
10.	МКУК «Михайловский КДЦ»	mihkdc.kultura-kurganinska.ru	168345	500	0,3
11.	МБУК «Родниковский КДЦ»	rodnikovkdc.kultura-kurganinska.ru	83585	501	0,6
12.	МКУК «Безводный КДЦ»	klubstep.kultura-kurganinska.ru	105495	525	0,5
13.	МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	novoalkdc.kultura-kurganinska.ru	117682	604	0,51
14.	МКУК «Константиновский КДЦ»	konstkdc.kultura-kurganinska.ru	76196	739	0,97
ИТОГО			1 339 998	10 740	

Средний возраст респондентов, принимавших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составляет 35,9 лет.

В общей численности респондентов по всему массиву данных доля женщин составляет 60 %, мужчин – 40 %.

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 Курганинского района Краснодарского края



Организация Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» (МАУК «Кинотеатр «Победа») относится к театрально-зрелищным и концертным организациям. В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. N 599 для этой организации критерии 2, 4 и 5 не рассчитываются.

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 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
Курганинский район 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	МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	100	100
2	МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	95	100	100	98,5
3	МАУК «Кинотеатр «Победа»	94	100	100	98,2
4-5	МАУК «МЦ «Радуга»	85	100	100	95,5
4-5	МКУК «Октябрьский КДЦ»	85	100	100	95,5
6	МАУК «КИМ»	82	100	100	94,6
7	МКУК «Константиновский КДЦ»	78	100	99	93
8	МКУК «Безводный КДЦ»	65	100	99	89,1
9	МКУК «Петропавловский КДЦ»	74	90	99	88,8
10-11	МКУК «Михайловский КДЦ»	63	100	99	88,5
10-11	МБУК «Родниковский КДЦ»	63	100	99	88,5
12	МКУК «Темиргоевский КДЦ»	60	100	100	88
13	МАУК «Курганинский КДЦ»	69	90	99	87,3
14	МКУК «Воздвиженский КДЦ»	43	90	99	79,5
	Средние значения	75,43	97,86	99,50	91,79

***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)».

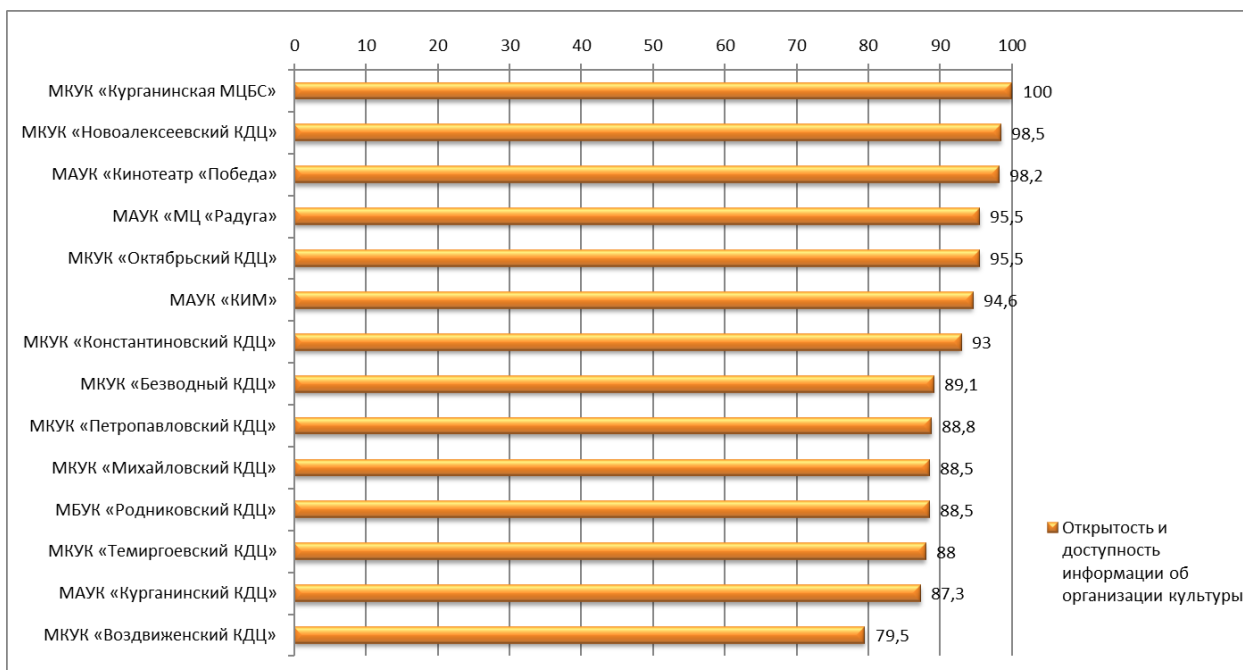
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

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

- 1-е место – МКУК «Курганинская МЦБС» с максимальной оценкой 100 баллов;
- 2-е место – МКУК «Новоалексеевский КДЦ» с оценкой 98,5 балла;
- 3-е место – МАУК «Кинотеатр «Победа» с оценкой 98,2 балла.

Диаграмма 5.1

Рейтинг организаций культуры Курганинского района по критерию 1: «Открытость и доступность информации об организации культуры»



Как видно из сравнительного анализа, организации культуры Курганинского района, 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 91,82 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 97,86 и 99,50 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 75,43 балла, что говорит в среднем о хорошем, но не отличном соответствии информации и документов об организациях культуры, размещённых в открытых источниках, нормативным актам.

Как видно из оценочных данных, только одна организация - МКУК «Воздвиженский КДЦ» – получила значение критерия 1 в категории «хорошо» - от 61 до

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МАУК «Кинотеатр «Победа», МКУК «Воздвиженский КДЦ»);

- информация о видах услуг, предоставляемых организацией культуры (у 3 организаций: МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости (у 1 организации: МКУК «Михайловский КДЦ»);

- информация о проведении НОК: сроки проведения (у 8 организаций: МАУК «КИМ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 11 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 10 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»).

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

- контактные адреса электронной почты (у 1 организации: МКУК «Воздвиженский КДЦ»);

- информация о дате создания организации культуры (у 3 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 2 организаций: МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- копия свидетельства о государственной регистрации организации культуры (у 2 организаций: МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- копия решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя (у 2 организаций: МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 5 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МАУК «Кинотеатр «Победа»);

- информация о режиме и графике работы организации культуры (у 1 организации: МАУК «Курганинский КДЦ»);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 9 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информацию об объёме предоставляемых услуг) (у 8 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости (у 1 организации: МКУК «Безводный КДЦ»);

- информация о проведении НОК: сроки проведения (у 7 организаций: МАУК «КИМ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 8 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 8 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

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 3 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ»).

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), составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Организация Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» (МАУК «Кинотеатр «Победа») относится к театрально-зрелищным и концертным организациям, и для этой организации критерий 2 не рассчитывается.

Таблица 6.1

Результаты организаций культуры муниципального образования Курганинский район 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	
1-2	МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	100
1-2	МАУК «КИМ»	100	100	100
3	МКУК «Темиргоевский КДЦ»	100	99	99,5
4	МКУК «Октябрьский КДЦ»	100	97	98,5
5	МАУК «МЦ «Радуга»	80	99	89,5
6	МКУК «Константиновский КДЦ»	80	98	89
7-9	МКУК «Михайловский КДЦ»	60	99	79,5
7-9	МБУК «Родниковский КДЦ»	60	99	79,5
7-9	МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	60	99	79,5
10	МАУК «Курганинский КДЦ»	60	98	79
11	МКУК «Воздвиженский КДЦ»	60	94	77
12	МКУК «Петропавловский КДЦ»	60	86	73
13	МКУК «Безводный КДЦ»	40	99	69,5
	Средние значения	73,85	97,46	85,65

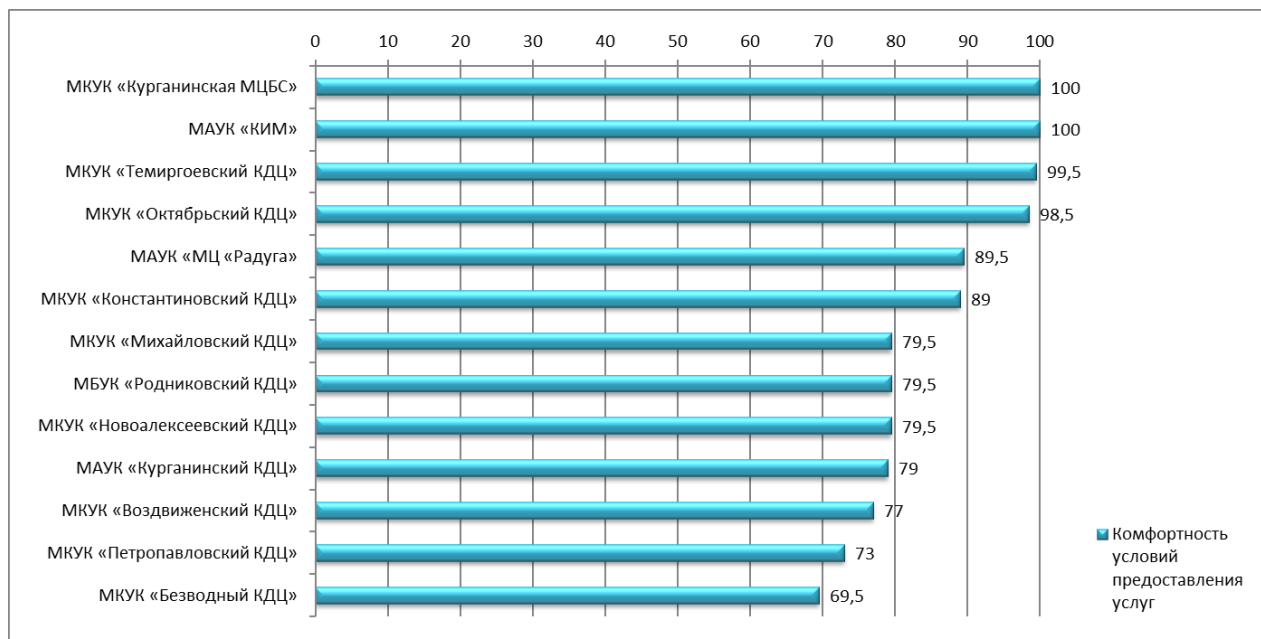
*Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

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

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Диаграмма 6.1

**Рейтинг организаций культуры Курганинского района
по критерию 2: «Комфортность условий предоставления услуг»**



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

1-2-е место – МКУК «Курганинская МЦБС» и МАУК «КИМ» с максимальной оценкой 100 баллов;

3-е место – МКУК «Константиновский КДЦ» с оценкой 99,5 балла.

С небольшим отрывом от тройки лидеров по критерию 2 на 4-м месте МКУК «Воздвиженский КДЦ» с оценкой 98,5 балла.

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры Курганинского района составляет 85,65 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о достаточно высоком уровне комфортности условий предоставления услуг в среднем. Однако высокое среднее значение критерия 2 достигается за счёт высоких баллов по показателю 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)», который рассчитывается по результатам анкетирования получателей услуг (среднее значение показателя 97,46 балла). Среднее же значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки, составляет 73,85 балла и соответствует категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов. Это говорит о наличии зон роста в обеспечении условий комфортности у организаций культуры Курганинского района.

Как видно из оценочных данных, 6 организаций из 13-ти получили значение критерия 2 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и 7 организаций – в категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов.

Диаграмма 6.2

Распределение значений критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры Курганинского района в 2022 году по категориям



Недостатки в части комфортности предоставления услуг:

- отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью (у 5 организаций: МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ»);

- не обеспечена навигация внутри организации культуры (у 7 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

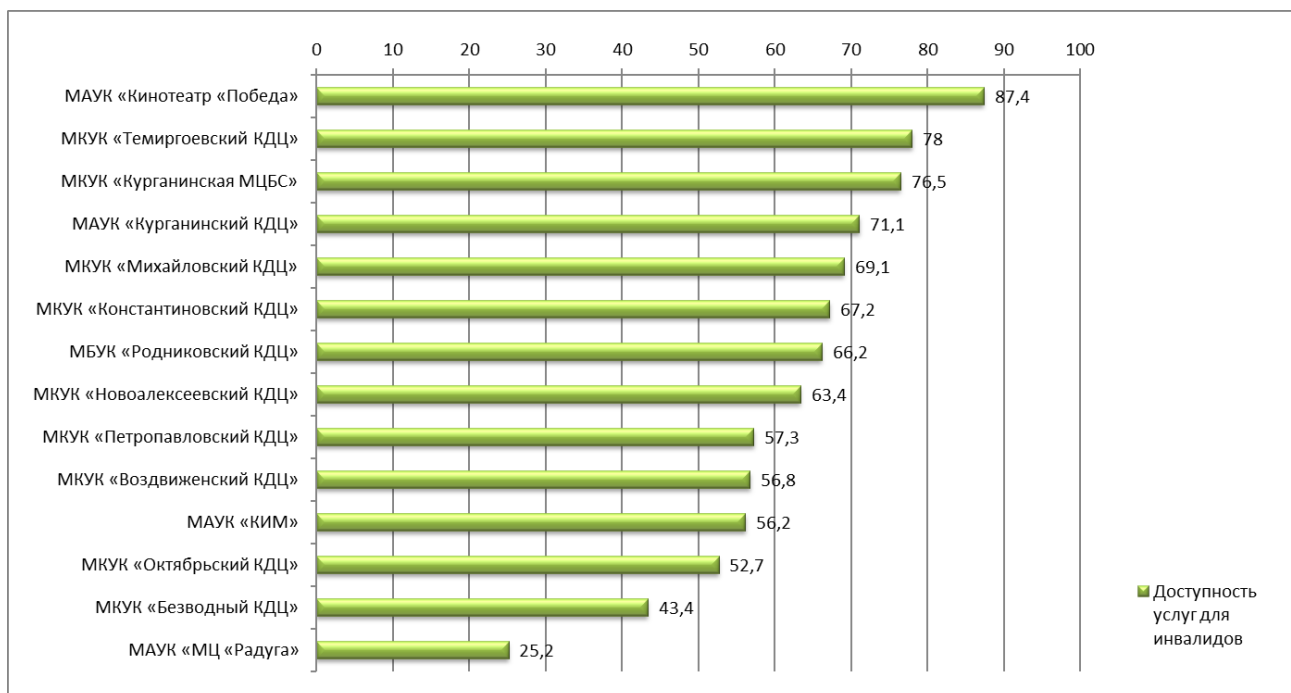
- не обеспечена доступность питьевой воды (у 5 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- отсутствуют в необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения В ЗДАНИИ организации культуры (не обеспечивается чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.) (у 4 организаций: МАУК «КИМ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- 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 8 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ»).

Диаграмма 7.1

Рейтинг организаций культуры Курганинского района по критерию 3: «Доступность услуг для инвалидов»



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

1-е место – МАУК «Кинотеатр «Победа» с оценкой 84,7 балла;

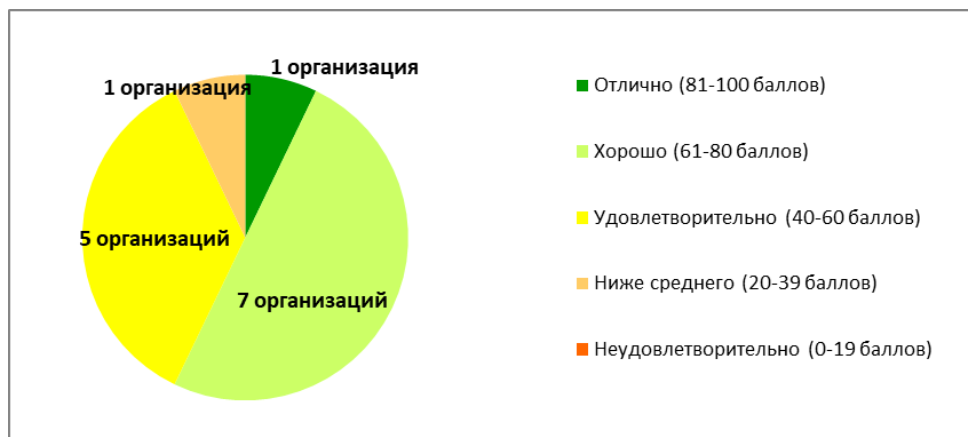
2-е место с существенным отставанием – МКУК «Темиргоевский КДЦ» с оценкой 78 баллов;

3-е место – МКУК «Курганинская МЦБС» с оценкой 76,5 балла.

Сравнительный анализ доступности услуг для инвалидов показывает низкий уровень оснащённости некоторых организаций культуры Курганинского района условиями для работы с инвалидами – у 6-ти из 14-ти организаций оценка по критерию меньше 60 баллов. Средняя оценка по критерию составляет 62,18 балла.

Как видно из оценочных данных, 1 организация из 14-ти получила значение критерия 3 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов, 7 организаций – в категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов, 5 организаций – в категории «удовлетворительно» - от 40 до 60 баллов и 1 организаций – в категории «ниже среднего» - от 20 до 39 баллов.

Распределение значений критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для организаций культуры Курганинского района в 2022 году по категориям



В то же время по оснащенности условиями для инвалидов организаций культуры муниципалитета, принявших участие в НОК, следует отметить, что большинство входных групп в здания организаций культуры оборудованы пандусами для инвалидов, на прилегающей территории большинства организаций имеется стоянка для автотранспортных средств инвалидов, реализовано дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

Выявленные недостатки условий для инвалидов:

- входные группы в здание организации не оборудованы пандусом (подъемной платформой) для лиц с ОВЗ (у 4 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Петропавловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- на прилегающей к организации территории отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов (у 4 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- в помещении(ях) организации не предусмотрены адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ (у 7 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- отсутствует возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 14 организаций: МАУК «Кинотеатр «Победа», МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК

«Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (у 7 организаций: МАУК «Кинотеатр «Победа», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 13 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 4 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Михайловский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 13 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- отсутствует корректно работающая альтернативная версия официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (у 2 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Октябрьский КДЦ»);

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 12 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский

КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому (у 6 организаций: МАУК «Кинотеатр «Победа», МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ»).

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 Курганинского района, а также общие результаты по критерию 4.

Организация Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» (МАУК «Кинотеатр «Победа») относится к театрально-зрелищным и концертным организациям, и для этой организации критерий 4 не рассчитывается.

Таблица 8.1

Результаты организаций культуры муниципального образования Курганинский район 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	
1-2	МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	100	100
1-2	МАУК «МЦ «Радуга»	100	100	100	100
3-6	МАУК «КИМ»	99	100	100	99,6
3-6	МКУК «Темиргоевский КДЦ»	99	100	100	99,6
3-6	МКУК «Октябрьский КДЦ»	99	100	100	99,6
3-6	МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	99	100	100	99,6
7-8	МАУК «Курганинский КДЦ»	99	99	100	99,2
7-8	МКУК «Безводный КДЦ»	99	99	100	99,2
9	МБУК «Родниковский КДЦ»	99	99	98	98,8
10	МКУК «Михайловский КДЦ»	99	99	97	98,6
11	МКУК «Константиновский КДЦ»	98	98	99	98,2
12	МКУК «Воздвиженский КДЦ»	97	97	98	97,2
13	МКУК «Петропавловский КДЦ»	93	93	98	94
	Средние значения	98,46	98,77	99,23	98,74

***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».

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 Курганинского района, а также общие результаты по критерию 5.

Организация Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» (МАУК «Кинотеатр «Победа») относится к театрально-зрелищным и концертным организациям, и для этой организации критерий 5 не рассчитывается.

Таблица 9.1

Результаты организаций культуры муниципального образования Курганинский район 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	
1-4	МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	100	100
1-4	МАУК «КИМ»	100	100	100	100
1-4	МКУК «Безводный КДЦ»	100	100	100	100
1-4	МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	100	100	100	100
5	МАУК «МЦ «Радуга»	99	100	100	99,7
6	МКУК «Темиргоевский КДЦ»	99	99	100	99,5
7	МАУК «Курганинский КДЦ»	99	98	100	99,3
8	МКУК «Октябрьский КДЦ»	99	97	100	99,1
9-10	МКУК «Михайловский КДЦ»	99	99	99	99
9-10	МБУК «Родниковский КДЦ»	99	99	99	99
11	МКУК «Константиновский КДЦ»	99	99	98	98,5
12	МКУК «Воздвиженский КДЦ»	97	96	99	97,8
13	МКУК «Петропавловский КДЦ»	91	94	93	92,6
	Средние значения	98,54	98,54	99,08	98,81

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

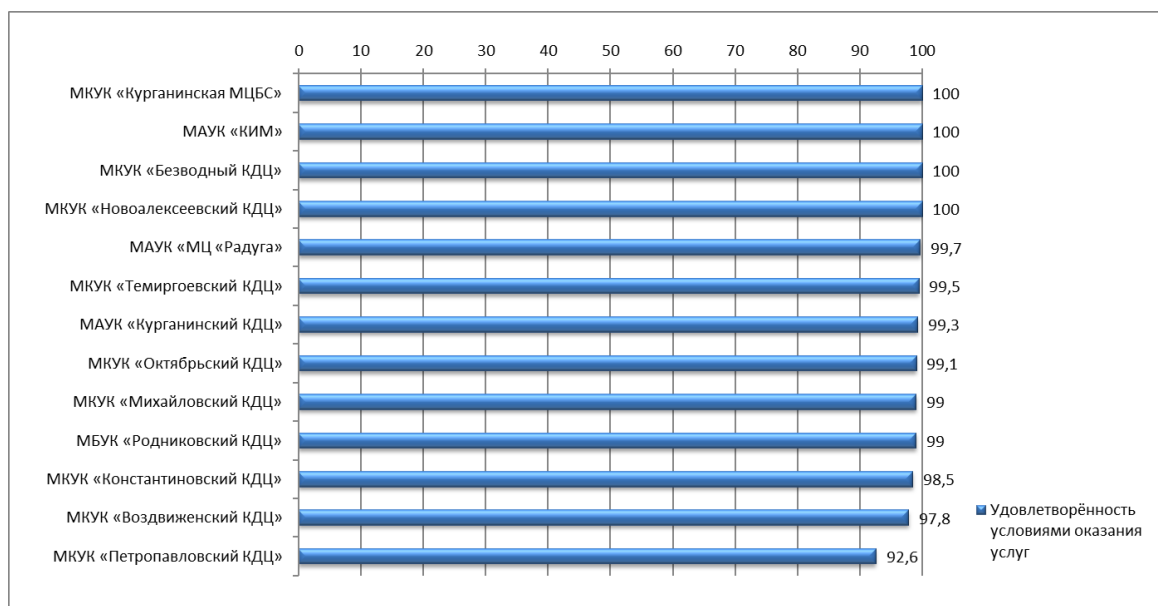
Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

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

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Диаграмма 9.1

**Рейтинг организаций культуры Курганинского района
по критерию 5: «Удовлетворённость 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 Курганинского района. Среднее значение критерия 5 составляет 98,81 балла.

По критерию 5 высший результат (100 баллов) получили 4 организации: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ».

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

Диаграмма 9.2

**Распределение значений критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»
для организаций культуры Курганинского района в 2022 году по категориям**



Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом

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

Таблица 10.1

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций культуры Курганинского района 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	МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	76,5	100	100	95,30
2	МКУК «Темиргоевский КДЦ»	88	99,5	78	99,6	99,5	92,92
3	МАУК «Кинотеатр «Победа»	98,2		87,4			92,80
4	МАУК «КИМ»	94,6	100	56,2	99,6	100	90,08
5	МКУК «Константиновский КДЦ»	93	89	67,2	98,2	98,5	89,18
6	МКУК «Октябрьский КДЦ»	95,5	98,5	52,7	99,6	99,1	89,08
7	МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	98,5	79,5	63,4	99,6	100	88,20
8	МАУК «Курганинский КДЦ»	87,3	79	71,1	99,2	99,3	87,18
9	МКУК «Михайловский КДЦ»	88,5	79,5	69,1	98,6	99	86,94
10	МБУК «Родниковский КДЦ»	88,5	79,5	66,2	98,8	99	86,40
11	МАУК «МЦ «Радуга»	95,5	89,5	25,2	100	99,7	81,98
12	МКУК «Воздвиженский КДЦ»	79,5	77	56,8	97,2	97,8	81,66
13	МКУК «Петропавловский КДЦ»	88,8	73	57,3	94	92,6	81,14
14	МКУК «Безводный КДЦ»	89,1	69,5	43,4	99,2	100	80,24
	Средние значения	91,79	85,65	62,18	98,74	98,81	87,36

***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 Курганинского района Краснодарского края и расчетное значение интегрального показателя, как итоговой оценки. При помощи цветowych шкал наглядно отражена зависимость значения итогового интегрального показателя от расчетных значений критериев оценки. Так, например, организация МАУК «КИМ» при максимально возможных значениях (100 баллов) критериев 2 и 5 и высоких значениях критериев 4 и 1 (99,6 и 94,6 балла соответственно) имеет низкое (56,2 балла) значение критерия 3, что не позволило этой организации попасть в тройку лидеров по итоговому интегральному показателю

между «отлично» (от 81 до 100 баллов) и «хорошо» (от 61 до 80 баллов). Остальные организации обеспечивают результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Диаграмма 10.2

Распределение значений итогового интегрального показателя для организаций культуры Курганинского района в 2022 году по категориям



информации об организации культуры (91,79 балла), на четвертом месте среднее значение критерия комфортности (85,65 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (62,18 балла).

Лучшими организациями культуры Курганинского района Краснодарского края по результатам сбора и обобщения информации являются:

1-е место	МКУК «Курганинская МЦБС» (значение итогового интегрального показателя – 95,3 балла)
2-е место	МКУК «Темиргоевский КДЦ» (значение итогового интегрального показателя – 92,92 балла)
3-е место	МАУК «Кинотеатр «Победа» (значение итогового интегрального показателя – 92,8 балла).

- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости (у 1 организации: МКУК «Михайловский КДЦ»);

- информацию о проведении НОК: сроки проведения (у 8 организаций: МАУК «КИМ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 11 организации: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 10 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»).

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

- контактные адреса электронной почты (у 1 организации: МКУК «Воздвиженский КДЦ»);

- информацию о дате создания организации культуры (у 3 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры (у 1 организации: МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры (у 2 организаций: МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- копию свидетельства о государственной регистрации организации культуры (у 2 организаций: МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- копию решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя (у 2 организаций: МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ»);

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 5 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МАУК «Кинотеатр «Победа»);

- информацию о режиме и графике работы организации культуры (у 1 организации: МАУК «Курганинский КДЦ»);

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 9 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информацию об объёме предоставляемых услуг) (у 8 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости (у 1 организации: МКУК «Безводный КДЦ»);

- информацию о проведении НОК: сроки проведения (у 7 организаций: МАУК «КИМ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 8 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 8 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»).

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

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 3 организаций: МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ»).

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

- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 14 организаций: МАУК «Кинотеатр «Победа», МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (у 7 организаций: МАУК «Кинотеатр «Победа», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 13 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 4 организаций: МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Михайловский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ»);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 13 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ»);

- корректно работающую альтернативную версию официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (у 2 организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МКУК «Октябрьский КДЦ»);

- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 12 организаций: МКУК «Курганинская МЦБС», МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК

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 2-х организаций культуры Курганинского района Краснодарского края, принявших участие в НОК в 2022 году, независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 2019 г. (МАУК «Кинотеатр «Победа», МКУК «Курганинская МЦБС»), а в отношении остальных 12-ти организаций культуры (МАУК «КИМ», МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Петропавловский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ») 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 Курганинского района Краснодарского края 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 Курганинского района 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
МАУК «Кинотеатр «Победа»	98,2	70,5	▲ 27,7	3	14	▲ 11
МКУК «Курганинская МЦБС»	100	81,6	▲ 18,4	1	10	▲ 9
МАУК «КИМ»	94,6	92,5	▲ 2,1	6	3	▼ -3
МАУК «МЦ «Радуга»	95,5	87,1	▲ 8,4	4-5	9	▲ 5
МАУК «Курганинский КДЦ»	87,3	90,4	▼ -3,1	13	6	▼ -7
МКУК «Воздвиженский КДЦ»	79,5	73,6	▲ 5,9	14	13	▼ -1
МКУК «Темиргоевский КДЦ»	88	90,7	▼ -2,7	12	5	▼ -7
МКУК «Петропавловский КДЦ»	88,8	76	▲ 12,8	9	12	▲ 3
МКУК «Октябрьский КДЦ»	95,5	80,8	▲ 14,7	4-5	11	▲ 7
МКУК «Михайловский КДЦ»	88,5	93,1	▼ -4,6	10-11	2	▼ -8
МБУК «Родниковский КДЦ»	88,5	88,3	▲ 0,2	10-11	8	▼ -2
МКУК «Безводный КДЦ»	89,1	95,5	▼ -6,4	8	1	▼ -7
МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	98,5	91	▲ 7,5	2	4	▲ 2
МКУК «Константиновский КДЦ»	93	89,2	▲ 3,8	7	7	▲ 0
Средние значения	91,79	85,74	▲ 6,05			

Исходя из приведенных в таблице 12.1 сравнительных данных наблюдается существенное 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 6,05 балла по сравнению с соответствующим показателем в предыдущий период, что в целом говорит о значительной работе, проделанной организациями, принявшими участие в НОК, по результатам предыдущей оценки.

Наиболее значительное увеличение значений критерия 1 наблюдается у МАУК «Кинотеатр «Победа» (на 27,7 балла), что позволило этой организации подняться с 14-го на 3-е место в рейтинге по критерию 1 в 2022 году. Также существенный рост оценки по критерию 1 у организаций МКУК «Курганинская МЦБС» (на 18,4 балла), МКУК «Октябрьский КДЦ» (на 14,7 балла) и МКУК «Петропавловский КДЦ» (на 12,8 балла).

В целом у 10-ти организаций из 14-ти значение критерия 1 возросло и только 4 организации демонстрируют снижение значений критерия 1. Стабильно в лидерах по критерию 1 МКУК «Новоалексеевский КДЦ».

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

Таблица 12.2

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Курганинского района Краснодарского края 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
МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	0	1-2	1-10	0
МАУК «КИМ»	100	100	0	1-2	1-10	0
МАУК «МЦ «Радуга»	89,5	100	-10,5	5	1-10	-4
МАУК «Курганинский КДЦ»	79	100	-21	10	1-10	-9
МКУК «Воздвиженский КДЦ»	77	100	-23	11	1-10	-10
МКУК «Темиргоевский КДЦ»	99,5	100	-0,5	3	1-10	-2
МКУК «Петропавловский КДЦ»	73	69,5	3,5	12	13	1
МКУК «Октябрьский КДЦ»	98,5	100	-1,5	4	1-10	-3
МКУК «Михайловский КДЦ»	79,5	100	-20,5	7-9	1-10	-6
МБУК «Родниковский КДЦ»	79,5	100	-20,5	7-9	1-10	-6
МКУК «Безводный КДЦ»	69,5	95,5	-26	13	12	-1
МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	79,5	97,5	-18	7-9	11	4
МКУК «Константиновский КДЦ»	89	100	-11	6	1-10	-5
Средние значения	85,65	97,12	-11,46			

Приведенные в таблице 12.2 сравнительные данные демонстрируют снижение в 2022 г. условий комфортности у 10-ти из 13-ти оцениваемых по критерию 2 организаций культуры в сравнении с результатами НОК в 2019/2020 г.г. Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» снизилось на 11,46 балла.

Две организации: МКУК «Курганинская МЦБС» и МАУК «КИМ» сохранили максимальные значения критерия комфортности – 100 баллов. У двух организаций: МКУК «Темиргоевский КДЦ» и МКУК «Октябрьский КДЦ» снижение значения критерия 2 не является существенным (на 0,5 и 1,5 балла соответственно от максимально возможного значения). Эти 4 организации стабильно занимают лидирующие позиции по критерию 2 в муниципалитете. Рост значения критерия наблюдается у организации МКУК «Петропавловский КДЦ» (на 3,5 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 адаптация зданий, помещений и прилегающей территории 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 Курганинского района Краснодарского края по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» за 2019/2020 и 2022 гг.

Таблица 12.4

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Курганинского района Краснодарского края **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
МКУК «Курганинская МЦБС»	100	100	▬ 0	1-2	1-12	▬ 0
МАУК «КИМ»	99,6	100	▼ -0,4	3-6	1-12	▼ -2
МАУК «МЦ «Радуга»	100	100	▬ 0	1-2	1-12	▬ 0
МАУК «Курганинский КДЦ»	99,2	100	▼ -0,8	7-8	1-12	▼ -6
МКУК «Воздвиженский КДЦ»	97,2	100	▼ -2,8	12	1-12	▼ -11
МКУК «Темиргоевский КДЦ»	99,6	100	▼ -0,4	3-6	1-12	▼ -2
МКУК «Петропавловский КДЦ»	94	100	▼ -6	13	1-12	▼ -12
МКУК «Октябрьский КДЦ»	99,6	100	▼ -0,4	3-6	1-12	▼ -2
МКУК «Михайловский КДЦ»	98,6	100	▼ -1,4	10	1-12	▼ -9
МБУК «Родниковский КДЦ»	98,8	100	▼ -1,2	9	1-12	▼ -8
МКУК «Безводный КДЦ»	99,2	100	▼ -0,8	7-8	1-12	▼ -6
МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	99,6	99,8	▼ -0,2	3-6	13	▲ 10
МКУК «Константиновский КДЦ»	98,2	100	▼ -1,8	11	1-12	▼ -10
Средние значения	98,74	99,98	▼ -1,25			

На основании данных, приведённых в таблице 12.4, можно сделать вывод о незначительном снижении удовлетворенности получателей услуг организаций культуры Курганинского района доброжелательностью, вежливостью работников организаций почти во всех оцениваемых организациях. Среднее значение критерия 4 снизилось на 1,25 балла, оставаясь, тем не менее, очень высоким.

Две организации: МКУК «Курганинская МЦБС» и МАУК «МЦ «Радуга» сохранили максимальную оценку по критерию (100 баллов).

У 9-ти организаций: МАУК «КИМ», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ», МКУК «Безводный КДЦ», МКУК «Новоалексеевский КДЦ», МКУК «Константиновский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ» снижение значения критерия 4 произошло в пределах 3 баллов и не является существенным. И только у одной организации МКУК «Петропавловский КДЦ» оценка по критерию 5 снизилась существенно (на 6 балла).

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

Таблица 12.5

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Курганинского района Краснодарского края 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
МКУК «Курганинская МЦБС»	100	99,8	▲ 0,2	1-4	13	▲ 12
МАУК «КИМ»	100	100	▬ 0	1-4	1-12	▬ 0
МАУК «МЦ «Радуга»	99,7	100	▼ -0,3	5	1-12	▼ -4
МАУК «Курганинский КДЦ»	99,3	100	▼ -0,7	7	1-12	▼ -6
МКУК «Воздвиженский КДЦ»	97,8	100	▼ -2,2	12	1-12	▼ -11
МКУК «Темиргоевский КДЦ»	99,5	100	▼ -0,5	6	1-12	▼ -5
МКУК «Петропавловский КДЦ»	92,6	100	▼ -7,4	13	1-12	▼ -12
МКУК «Октябрьский КДЦ»	99,1	100	▼ -0,9	8	1-12	▼ -7
МКУК «Михайловский КДЦ»	99	100	▼ -1	9-10	1-12	▼ -8
МБУК «Родниковский КДЦ»	99	100	▼ -1	9-10	1-12	▼ -8
МКУК «Безводный КДЦ»	100	100	▬ 0	1-4	1-12	▬ 0
МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	100	100	▬ 0	1-4	1-12	▬ 0
МКУК «Константиновский КДЦ»	98,5	100	▼ -1,5	11	1-12	▼ -10
Средние значения	98,81	99,98	▼ -1,18			

На основании данных, приведённых в таблице 12.5, можно, как и в случае критерия 4, сделать вывод о небольшом снижении 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. уменьшилось на 1,18 балла.

Три организации: МАУК «КИМ», МКУК «Безводный КДЦ» и МКУК «Новоалексеевский КДЦ» повторили максимальный результат (100 баллов) по критерию, в 8-ми организациях значение критерия 5 уменьшилось. У одной организации: МКУК «Курганинская МЦБС» оценка по критерию 5 увеличилась и достигла 100 баллов.

У 8-ми организаций: МАУК «МЦ «Радуга», МАУК «Курганинский КДЦ», МКУК «Темиргоевский КДЦ», МКУК «Октябрьский КДЦ», МКУК «Михайловский КДЦ», МБУК «Родниковский КДЦ» и МКУК «Константиновский КДЦ», МКУК «Воздвиженский КДЦ» снижение значения критерия 5 произошло в пределах 2,5 баллов и не является существенным. И только у одной организации МКУК «Петропавловский КДЦ» оценка по критерию 5 снизилась существенно (на 7,4 балла).

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 Курганинского района Краснодарского края по итоговому интегральному показателю в 2019/2020 г.г. и 2022 г.

Таблица 12.6

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Курганинского района Краснодарского края 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
МАУК «Кинотеатр «Победа»	92,8	88,5	▲ 4,3	3	11	▲ 8
МКУК «Курганинская МЦБС»	95,3	92,28	▲ 3,02	1	7	▲ 6
МАУК «КИМ»	90,08	90,1	▼ -0,02	4	10	▲ 6
МАУК «МЦ «Радуга»	81,98	81,82	▲ 0,16	11	13	▲ 2
МАУК «Курганинский КДЦ»	87,18	92,48	▼ -5,3	8	6	▼ -2
МКУК «Воздвиженский КДЦ»	81,66	87,92	▼ -6,26	12	12	■ 0
МКУК «Темиргоевский КДЦ»	92,92	95,34	▼ -2,42	2	1	▼ -1
МКУК «Петропавловский КДЦ»	81,14	78,3	▲ 2,84	13	14	▲ 1
МКУК «Октябрьский КДЦ»	89,08	93,36	▼ -4,28	6	4	▼ -2
МКУК «Михайловский КДЦ»	86,94	93,82	▼ -6,88	9	3	▼ -6
МБУК «Родниковский КДЦ»	86,4	93,26	▼ -6,86	10	5	▼ -5
МКУК «Безводный КДЦ»	80,24	91,8	▼ -11,56	14	8	▼ -6
МКУК «Новоалексеевский КДЦ»	88,2	94,84	▼ -6,64	7	2	▼ -5
МКУК «Константиновский КДЦ»	89,18	90,24	▼ -1,06	5	9	▲ 4
Средние значения	87,36	90,29	▼ -2,93			

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, размещённой 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой 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

