

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»


М.Е. Авраменко



МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Содержание

Введение.....	4
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	6
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования	9
2.1 Выборка исследования.....	9
2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационном ресурсах	11
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Калининского района Краснодарского края.....	13
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	13
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....	16
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	18
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	20
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	23
4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края. Рейтинг организаций	25
5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	28
6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ..	29
7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	30
Приложение 1. Перечень организаций культуры Калининского района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2023 году.....	31
Приложение 2. Анкета получателей услуг	34

Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	36
Приложение 4. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	38

Введение

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

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

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

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 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»;

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

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

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

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

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 № 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»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 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 ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг / Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининского района Краснодарского края является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Калининского района Краснодарского края, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

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

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

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории Калининского района Краснодарского края в 2023 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининского района Краснодарского края в 2023 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

3) опрос получателей услуг.

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

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

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

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

Сбор информации осуществлен путем:

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

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

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

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

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

2) рассчитаны значения показателей обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Калининского района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приложением к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Калининского района Краснодарского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 5 069 респондентов.

В качестве основного метода получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

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

Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
1	Муниципальное учреждение- Калининский дом культуры	600	500	50482
2	Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	464	450	46108
3	Муниципальное бюджетное учреждение – Андреевский сельский дом культуры	264	150	11189
4	Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	504	450	18833
5	Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	469	450	21894

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
6	Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	600	450	39801
7	Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	600	450	14046
8	Муниципальное казенное учреждение – Джумайловская централизованная клубная система	501	450	20894
9	Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	471	450	22806
10	Калининское муниципальное учреждение «Кино»	472	450	28400
11	Муниципальное казённое учреждение – Народный музей Старовеличковского сельского поселения	124	100	4624
	Всего:	5069	-	279077

* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

Таблица 1.2 Расчёт необходимого количества анкет для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по организации в сфере культуры

N	Количество получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России № 675н.

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Калининского района Краснодарского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (таблица 2).

Таблица 2. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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)*	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
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 *)

Условные обозначения:

+ – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X – информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **I_{норм}** уменьшается.

3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Калининского района Краснодарского края

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2).

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

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

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

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

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

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

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1.1} + 0,3 \times \Pi_{1.2} + 0,4 \times \Pi_{1.3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наибольший результат *95,7 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры, набравшее *92,7 балла*. Третьего места достигли две организации: муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система и муниципальное казённое учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения (*92,4 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *90,68 балла*.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.1.

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

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	81,55	89,09	98,73	90,68	-
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	87	100	99	95,7	1

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	77	100	99	92,7	2
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	86	90	99	92,4	3
11. Муниципальное казённое учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	86	90	99	92,4	
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	86	90	98	92	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	83	90	99	91,5	5
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	83	90	99	91,5	
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	79	90	98	89,9	6
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	73	90	99	88,5	7
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	74	90	98	88,4	8
10. Калининское муниципальное учреждение «Кино»	83	60	99	82,5	9

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя 2.2, которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3):

$$П_{2.2} = (П_{2.1} + П_{2.3}) / 2$$

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^2 = (0,3 \times П_{2.1} + 0,4 \times П_{2.2} + 0,3 \times П_{2.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя

оценки по организации данного вида критерий 2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$$

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наибольший результат *99,5 балла* набрали 5 организаций.

Среднее значение по данному критерию составляет *98 баллов* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	98	98	98	-
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	100	99	99,5	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	100	99	99,5	
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	100	99	99,5	
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	100	99	99,5	
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	100	99	99,5	
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	100	98	99	2
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопонурская централизованная клубная система	100	97	98,5	3
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	100	97	98,5	
11. Муниципальное казенное учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	100	97	98,5	
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	80	96	88	4

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие оборудованных 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.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

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

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 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) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1.

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{3.1} + 0,4 \times P_{3.2} + 0,3 \times P_{3.3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *79,1 балла* набрало Калининское муниципальное учреждение «Кино». Второе место заняло муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система, набравшее *76,5 балла*. Третьего места достигло муниципальное учреждение - Калининский дом культуры (*64,2 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *54,4 балла*.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	30,91	40	97,09	54,4	-
10. Калининское муниципальное учреждение «Кино»	60	80	97	79,1	1
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	80	60	95	76,5	2
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	40	60	94	64,2	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	40	40	100	58	4
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	60	20	100	56	5
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	20	40	97	51,1	6
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	40	20	87	46,1	7
11. Муниципальное казенное учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	0	40	100	46	8
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	0	40	98	45,4	9
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	0	20	100	38	10
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	0	20	100	38	

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

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

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 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).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

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

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

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

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1.

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times П_{4.1} + 0,4 \times П_{4.2} + 0,2 \times П_{4.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию

произведений литературы и искусства, критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» не установлен. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 4 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наибольший результат *99,6 балла* набрали две организации: муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры и муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система, набравшее *99,4 балла*. Третьего места достигли две организации: муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры и муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система (*99 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,8 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	98,4	99	99,2	98,8	-
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	100	100	98	99,6	1
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	99	100	100	99,6	
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	99	100	99	99,4	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	98	100	99	99	3
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	99	99	99	99	
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	98	99	100	98,8	4
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	98	98	100	98,4	5
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	98	98	99	98,2	6

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	98	98	98	98	7
11. Муниципальное казённое учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	97	98	100	98	

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации;
- удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

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

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{5.1} + 0,2 \times P_{5.2} + 0,5 \times P_{5.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.** При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 5 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат *99,7 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры, набравшее *99,2 балла*. Третьего места достигло муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система (*98,9 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,66 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	98,3	98,6	98,9	98,66	-
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	99	100	100	99,7	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	99	100	99	99,2	2
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	97	99	100	98,9	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	100	99	98	98,8	4
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	99	100	98	98,7	5
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	99	97	99	98,6	6
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	99	99	98	98,5	7
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	97	98	99	98,2	8
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	97	97	99	98	9
11. Муниципальное казенное учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	97	97	99	98	

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края. Рейтинг организаций

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

Рассчитано для каждой организации значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K_n^1 + K_n^2 + K_n^3 + K_n^4 + K_n^5) / 5$$

Наибольшее количество баллов получило муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система – *92,9 балла*. На втором месте – муниципальное учреждение - Калининский дом культуры – *89,72 балла*. На третьем месте – муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры – *89,4 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Калининского района Краснодарского края рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех организаций культуры, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и составляет *87,14 балла*.

$$S_k = \sum S_n / N$$

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининского района Краснодарского края представлен в таблице 4.

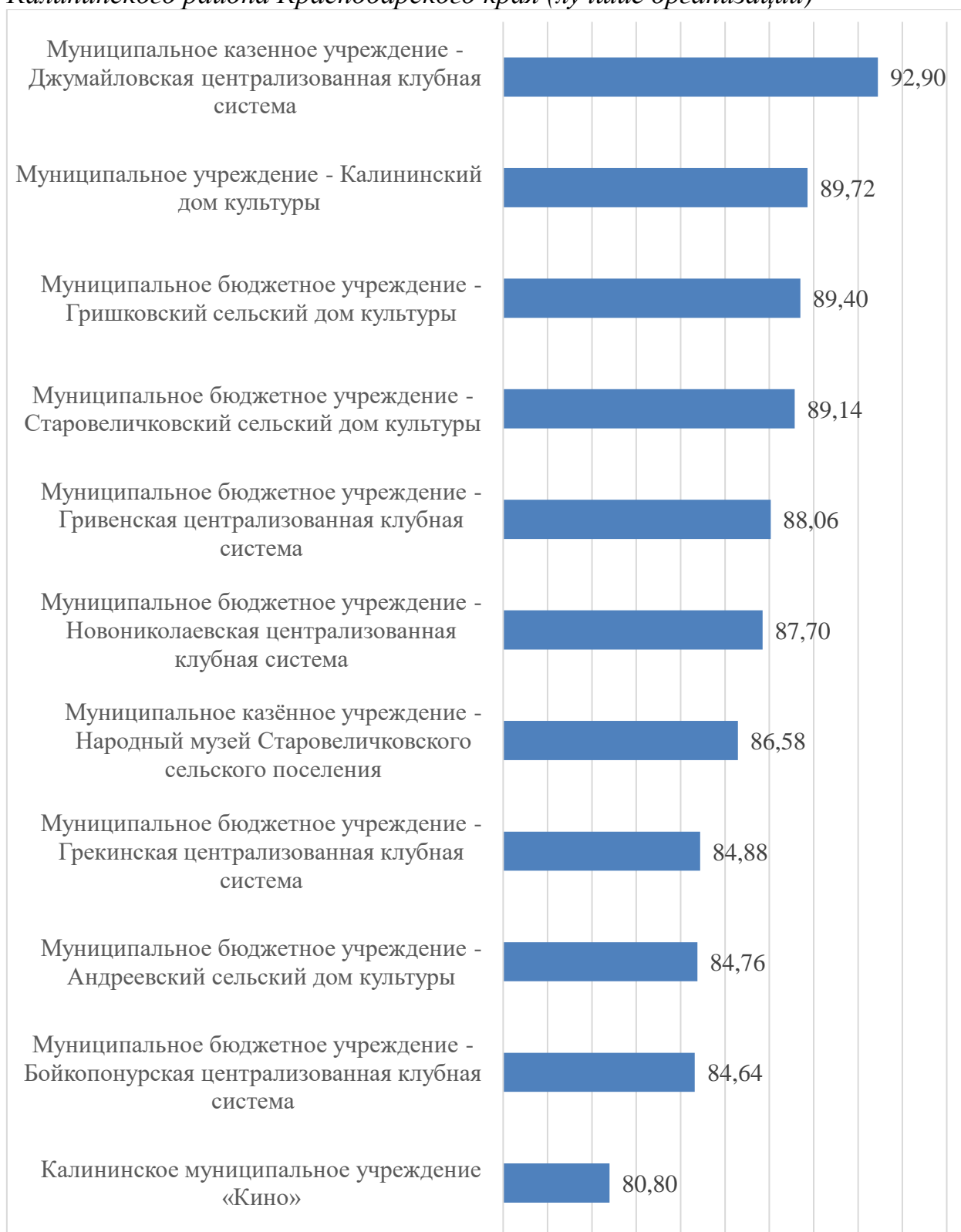
Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	90,68	98	54,4	98,8	98,66	87,14	-
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	92	98,5	76,5	98,8	98,7	92,9	1
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	88,4	99,5	64,2	98	98,5	89,72	2
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	92,7	99,5	56	99,6	99,2	89,4	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	91,5	99	58	99	98,2	89,14	4
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	91,5	99,5	51,1	99,4	98,8	88,06	5
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	95,7	99,5	45,4	99	98,9	87,7	6
11. Муниципальное казённое учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	92,4	98,5	46	98	98	86,58	7
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	92,4	88	46,1	98,2	99,7	84,88	8
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	89,9	99,5	38	98,4	98	84,76	9
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	88,5	98,5	38	99,6	98,6	84,64	10
10. Калининское муниципальное учреждение «Кино»	82,5	80,8*	79,1	80,8*	80,8*	80,8	11

* В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^n = (K^1 + K^3) / 2$$

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Калининского района Краснодарского края (лучшие организации)



5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями культуры на территории Калининского района Краснодарского края (средний балл итогового показателя по всем организациям – *87,14 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*90,68 балла*);

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*98 баллов*);

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*98,8 балла*);

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*98,66 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*54,4 балла*).

6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

3. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными направлениями улучшения показателей организаций культуры Калининского района Краснодарского края являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;

- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

Приложение 1. Перечень организаций культуры Калининского района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2023 году

№ п/п	ИНН	Полное название организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1	2333010714	Муниципальное учреждение-Калининский дом культуры	353780, Краснодарский край, Калининский район, ст. Калининская, ул. Коваля, 48, офис 1	Капуста Ольга Васильевна	8861632 1661	kalinin. dk@ma il.ru	https://kalinindk.kulturu.ru/
2	2333010633	Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	353793, Краснодарский край, Калининский район, ст. Старовеличковская, ул. Красная, 127	Безносенко Надежда Михайловна	8928418 4843	mby- sdc@m ail.ru	https://starovelsdk.kulturu.ru/
3	2333010680	Муниципальное бюджетное учреждение – Андреевский сельский дом культуры	353794, Краснодарский край, Калининский район, ст. Андреевская, ул. Красная, 23	Косенко Людмила Ивановна	8861634 4162	a.sdk@ mail.ru	https://sdk-andreevsky.kulturu.ru/
4	2333010707	Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	353771, Краснодарский край, Калининский район, с. Гришковское, ул. Гайдара, д.30 «А»	Писарева Лидия Николаевна	8918355 0863	grish- sdk@ya ndex.ru	https://grishkovskoe.ru/podvedomstvennyehorganizatsii/grishkovskij-selskij-dom-kultury
5	2333010665	Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	353798, Краснодарский край, Калининский район, ст. Гривенская, ул. Мира, 12Б	Левченко Алена Геннадьевна	8861635 7398	Griv_sd k@mail .ru prig_sk @mail.r u	https://griv-ck.ru/ https://www.grivenskoesp.ru/kultura
5.1		Гривенский сельский дом культуры	353798, Краснодарский край, Калининский район, ст. Гривенская, ул. Мира, 12Б	Левченко Алена Геннадьевна	8861635 7398		-
5.2		Пригибский сельский клуб	353785, Краснодарский край, Калининский район, х. Пригибский, ул. Центральная, 8	Шмалько Наталья Евгеньевна	8918924 979	prig_sk @mail.r u	-
5.3		Лебединский сельский дом культуры	353770, Краснодарский край, Калининский район, х. Лебеди, ул. Фестивальная, 3	Мовчан Анна Александровна	8918678 7381	anna.ale x.09081 992@m ail.ru	-

№ п/п	ИНН	Полное название организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
6	2333010697	Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	353796, Краснодарский край, Калининский район, х. Греки, ул. Мира, 23	Белова Светлана Павловна	88616341385	svetlana-belova-2015@mail.ru	https://grekicks.kulturu.ru/item/974044
6.1		Грекинский сельский дом культуры	353796, Краснодарский край, Калининский район, х. Греки, ул. Мира, 23	Белова Светлана Павловна	88616341385		-
6.2		Гречано - Балковский сельский дом культур	353797, Краснодарский край, Калининский район, х. Гречаная Балка, ул. Советская, д.37	Смирнова Наталья Константиновна	88616345639	smirnovan.1967@mail.ru	-
6.3		Рогачевский сельского клуба	353772, Краснодарский край, Калининский район, п. Рогачевский, ул. Солнечная, д.4	Новикова Татьяна Юрьевна	88616342196	rskksp@yandex.ru	-
6.4		Могукоровский сельский клуб	353783, Краснодарский край, Калининский район, х. Могукоровка, ул. Ленина, д.84	Скляр Татьяна Анатольевна	88616332120	vasilenkotatyana1983@gmail.com	-
6.5		Редантинский сельский клуб	353786, Краснодарский край, Калининский район, х. Редант, ул. Центральная, д.7	Грачева Ирина Александровна	88616331037	igraheva77@mail.ru	-
7	2333010658	Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопонульская централизованная клубная система	353795, Краснодарский край, Калининский район, х. Бойкопонура, ул. Бойко,1Б	Яриш Ирина Викторовна	88616348701	bpsdk@mail.ru	https://bpsdk.kulturu.ru/
7.1		Бойкопонульский сельский дом культуры	353795, Краснодарский край, Калининский район, х. Бойкопонура, ул. Бойко,1Б	Яриш Ирина Викторовна	88616348701		-
7.2		Долиновский сельский клуб	353795, Краснодарский край, Калининский район, с. Долиновское, 49 Б	Харченко Ирина Николаевна	88616348302		-
8	2333010721	Муниципальное казенное учреждение – Джумайловская централизованная клубная система	353792, Краснодарский край, Калининский район, х. Джумайловка, ул. Братьев Степановых, д. 11Б	Шагидуллина Изабелла Робертовна	8616340856	dk.djum@mail.ru	https://djumcks.ru/

№ п/п	ИНН	Полное название организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
8.1		Джумайловский сельский дом культуры	353792, Краснодарский край, Калининский район, х. Джумайловка, ул. Братьев Степановых, д. 11Б	Шагидуллина Изабелла Робертовна	8616340 856		-
8.2		Зареченский сельский клуб	353792, Краснодарский край, Калининский район, х. Журавлёвка, ул. Центральная, д.102А	Шагидуллина Изабелла Робертовна	8616340 856		-
9	23330 10619	Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	353784, Краснодарский край, Калининский район, ст. Новониколаевская, ул. Ленина, д. 134	Жмыря Светлана Юрьевна	8861634 7105	adm_nn_2006@mail.ru u sdk_nn_2010@mail.ru	https://nn-cks.ru/ https://novnikol.ru/social-sphere/culture.html
9.1		Новониколаевский сельский дом культуры	353784, Краснодарский край, Калининский район, ст. Новониколаевская, ул. Ленина, д. 134	Жмыря Светлана Юрьевна	8861634 7105		-
9.2		Ангелинский сельский клуб	353790, Краснодарский край, Калининский район, х. Ангелинский, ул. Центральная, д. 18	Наумова Наталья Павловна	8861634 7105		-
10	23330 10577	Калининское муниципальное учреждение «Кино»	353780, Краснодарский край ст. Калининская, ул. Ленина, 163	Корниенко Татьяна Викторовна	8918218 9521	Kino_sovremenik@mail.ru	https://vk.com/sovremennik
11	23330 10626	Муниципальное казённое учреждение – Народный музей Старовеличковского сельского поселения	353793, Краснодарский край, Калининский район, ст. Старовеличковская, ул. Братьев Шаповаловых, 37	Кучер Яна Николаевна	8918964 7231	narod.museum@mail.ru	https://narod-museum.kultura23.ru/

Приложение 2. Анкета получателей услуг

АНКЕТА Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	81,55	89,09	98,73	90,68	98	98	98	30,91	40	97,09	54,4	98,4	99	99,2	98,8	98,3	98,6	98,9	98,66	87,14
1. Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры	74	90	98	88,4	100	99	99,5	40	60	94	64,2	98	98	98	98	99	99	98	98,5	89,72
2. Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры	83	90	99	91,5	100	98	99	40	40	100	58	98	100	99	99	97	98	99	98,2	89,14
3. Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры	79	90	98	89,9	100	99	99,5	0	20	100	38	98	98	100	98,4	97	97	99	98	84,76
4. Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры	77	100	99	92,7	100	99	99,5	60	20	100	56	100	100	98	99,6	99	100	99	99,2	89,4
5. Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система	83	90	99	91,5	100	99	99,5	20	40	97	51,1	99	100	99	99,4	100	99	98	98,8	88,06
6. Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система	86	90	99	92,4	80	96	88	40	20	87	46,1	98	98	99	98,2	99	100	100	99,7	84,88
7. Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система	73	90	99	88,5	100	97	98,5	0	20	100	38	99	100	100	99,6	99	97	99	98,6	84,64

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
8. Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система	86	90	98	92	100	97	98,5	80	60	95	76,5	98	99	100	98,8	99	100	98	98,7	92,9
9. Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система	87	100	99	95,7	100	99	99,5	0	40	98	45,4	99	99	99	99	97	99	100	98,9	87,7
10. Калининское муниципальное учреждение «Кино»	83	60	99	82,5	X	X	80,8*	60	80	97	79,1	X	X	X	80,8*	X	X	X	80,8*	80,8
11. Муниципальное казённое учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения	86	90	99	92,4	100	97	98,5	0	40	100	46	97	98	100	98	97	97	99	98	86,58

X - Данный **показатель** не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

* - Для театральнo-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены.** При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^n = (K^1 + K^3) / 2$$

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ,
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И
АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное учреждение - Калининский дом культуры

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353780, Краснодарский край Калининский район, ст. Калининская, ул. Ковалюк, 48, офис 1

Ф.И.О. руководителя: Капуста Ольга Васильевна

Контактный телефон: 88616321661

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	88,4
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	74
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	64,2
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	94
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		89,72 (2)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты
- о видах предоставляемых услуг организацией культуры

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

ПРОТОКОЛ №2
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Старовеличковский сельский дом культуры

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353793, Краснодарский край, Калининский район, ст. Старовеличковская, ул. Красная, 127

Ф.И.О. руководителя: Безносенко Надежда Михайловна

Контактный телефон: 89284184843

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	91,5
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	83
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	58
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,2
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		89,14 (4)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

ПРОТОКОЛ №3
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Андреевский сельский дом культуры

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353794, Краснодарский край, Калининский район, ст. Андреевская, ул. Красная, 23

Ф.И.О. руководителя: Косенко Людмила Ивановна

Контактный телефон: 88616344162

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	89,9
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	79
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	38
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		84,76 (9)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №4
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Гришковский сельский дом культуры

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353771, Краснодарский край, Калининский район, с. Гришковское, ул. Гайдара, д.30 «А»

Ф.И.О. руководителя: Писарева Лидия Николаевна

Контактный телефон: 89183550863

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	92,7
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	77
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	56
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,2
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		89,4 (3)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №5
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Гривенская централизованная клубная система
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 353798, Краснодарский край, Калининский район, ст. Гривенская, ул. Мира, 12Б
 Ф.И.О. руководителя: Левченко Алена Геннадьевна
 Контактный телефон: 88616357398
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	91,5
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	83
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	51,1
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	97
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		88,06 (5)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

ПРОТОКОЛ №6
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Грекинская централизованная клубная система

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353796, Краснодарский край, Калининский район, х. Греки, ул. Мира, 23

Ф.И.О. руководителя: Белова Светлана Павловна

Контактный телефон: 88616341385

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	92,4
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	86
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	88
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	80
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	96
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	46,1
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	87
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,2
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,7
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		84,88 (8)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №7
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Бойкопунурская централизованная клубная система

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353795, Краснодарский край, Калининский район, х. Бойкопонура, ул. Бойко,1Б

Ф.И.О. руководителя: Яриш Ирина Викторовна

Контактный телефон: 88616348701

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	88,5
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	73
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	38
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,6
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		84,64 (10)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги по телефону
- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации
- доступность записи на получение услуги при личном обращении

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №8
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение - Джумайловская централизованная клубная система
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 353792, Краснодарский край, Калининский район, х. Джумайловка, ул. Братьев Степановых, д. 11Б
 Ф.И.О. руководителя: Шагидуллина Изабелла Робертовна
 Контактный телефон: 8616340856
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	92
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	86
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	76,5
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	95
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,8
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,7
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		92,9 (1)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №9
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение - Новониколаевская централизованная клубная система

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353784, Краснодарский край, Калининский район, ст. Новониколаевская, ул. Ленина, д. 134

Ф.И.О. руководителя: Жмыря Светлана Юрьевна

Контактный телефон: 88616347105

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	95,7
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	87
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	45,4
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	98
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,9
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		87,7 (6)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

ПРОТОКОЛ №10
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Калининское муниципальное учреждение «Кино»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353780, Краснодарский край ст. Калининская, ул. Ленина, 163

Ф.И.О. руководителя: Корниенко Татьяна Викторовна

Контактный телефон: 89182189521

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	82,5
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	83
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" *	80,8*
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	79,1
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	97
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры" *	80,8*
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" *	80,8*
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		80,8 (11)

* В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, в сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены.** При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^n = (K^1 + K^3) / 2$$

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №11
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение - Народный музей Старовеличковского сельского поселения

Регион: Краснодарский край

Адрес: 353793, Краснодарский край, Калининский район, ст. Старовеличковская, ул. Братьев Шаповаловых, 37

Ф.И.О. руководителя: Кучер Яна Николаевна

Контактный телефон: 89189647231

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	92,4
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	86
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	46
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	97
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		86,58 (7)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории