ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Е. Авраменко

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

(ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ) КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель проекта  канд. соц. наук | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Якушина Н.В. |
|  | подпись, дата |  |
| Ответственный исполнитель  канд. соц. наук | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Радченко С.В. |
|  | подпись, дата |  |
| Исполнитель  канд. соц. наук | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Балезина Е.А. |
|  | подпись, дата |  |
| Исполнитель  специалист ИЦ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Васильев М.Е. |
|  | подпись, дата |  |

Владивосток 2023

**Содержание**

[Введение 4](#_Toc135930833)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 6](#_Toc135930834)

[2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования 9](#_Toc135930835)

[2.1 Выборка исследования 9](#_Toc135930836)

[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 19](#_Toc135930837)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Приморского края 21](#_Toc135930838)

[Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры 21](#_Toc135930839)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг 30](#_Toc135930840)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 38](#_Toc135930841)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 46](#_Toc135930842)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 54](#_Toc135930843)

[4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Приморского края. Рейтинг организаций 62](#_Toc135930844)

[5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 73](#_Toc135930845)

[6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 74](#_Toc135930846)

[7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 75](#_Toc135930847)

[Приложение 1. Перечень организаций культуры Приморского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2023 году 76](#_Toc135930848)

[Приложение 2. Анкета получателей услуг 90](#_Toc135930849)

[Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 92](#_Toc135930850)

[Приложение 4. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 107](#_Toc135930851)

**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 Приморского 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 Приморского края является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Приморского 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 Приморского края.

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

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

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

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

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

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

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

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

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, 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 Приморского края.

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

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Приморского 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 Приморского края, включенных в Перечень, в возрасте 14 и более лет.

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

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

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

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

2) рассчитаны значения показателей 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 Приморского 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», Приложение 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 Приморского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 35 577 респондентов.

Основными методами для 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 казенное учреждение культуры «Информационно-досуговый центр» Анучинского муниципального округа (Анучинский м.о.) | 473 | 450 | 13621 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Прогресс» (Арсеньевский г.о.) | 451 | 450 | 47306 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. В.К. Арсеньева» (Арсеньевский г.о.) | 546 | 450 | 16000 |
| 68 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 534 | 500 | 121784 |

\* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № P-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 N 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 Приморского 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 | **+** | **+** |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | **+** | **+** |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | **+** | **+** |
| 1. 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)) | **Х** | **+** |
| 1. 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 | **+** | **+** |
| 1. Режим, график работы организации культуры | **+** | **+** |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | **+** | **+** |
| 1. 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)\* | **+ \*** | **+ \*** |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **Х** | **+** |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **Х** | **+** |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **+** | **+** |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответсвии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | **+ \*** | **+ \*** |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |  |  |
| 1. 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.

**Х** – 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 **Инорм** уменьшается.

**3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Приморского 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, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её 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:

К1 = (0,3 x П1.1 + 0,3 x П1.2 + 0,4 x П1.3)

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наибольший результат *99,6 балла* набрали две организации: муниципальное бюджетное учреждение «Городской Центр культуры» городского округа Большой Камень (г.о. Большой Камень) и муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно – досуговый Центр Черниговского сельского поселения» (Черниговский м.р.). Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Горняк» (Дальнегорский г.о.), набравшее *99,2 балла*. Третьего места достигли две организации: муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры химиков» (Дальнегорский г.о.) и муниципальное казённое учреждение «Районная межпоселенческая библиотека» Партизанского муниципального района (Партизанский м.р.) (*98,8 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *87,16 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 Приморского 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** | **82,21** | **76,67** | **98,73** | **87,16** | **-** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 90 | 100 | 100 | 97 | 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):

П2.2 = (П2.1 + П2.3) / 2

**Показатель 2.3.**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью 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:

К2 = (0,3 x П2.1 + 0,4 x П2.2 + 0,3 x П2.3)

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):

К2 = (К1 + К3) / 2

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение «Районный центр культуры и досуга Пограничного муниципального округа» (Пограничный м.о.).

Среднее значение по данному критерию составляет *97,56 балла* (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 Приморского 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** | **98,31** | **96,81** | **97,56** | **-** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 100 | 97 | 98,5 | 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:

К3 = (0,3 x П3.1 + 0,4 x П3.2 + 0,3 x П3.3)

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *99,4 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Партизанского городского округа» (Партизанский г.о.). Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей» (Уссурийский г.о.), набравшее *97,3 балла*.

Среднее значение по данному критерию составляет *67,27 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 Приморского 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** | **50,5** | **59,17** | **94,84** | **67,27** | **-** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 80 | 20 | 100 | 62 | 47 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

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

К4 = (0,4 x П4.1 + 0,4 x П4.2 + 0,2 x П4.3)

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):

К4 = (К1 + К3) / 2

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 13 организаций.

Среднее значение по данному критерию составляет *98,64 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 Приморского 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** | **98,56** | **98,87** | **98,32** | **98,64** | **-** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 98 | 100 | 99 | 99 | 6 |

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:

К5 = (0,3 x П5.1 + 0,2 x П5.2 + 0,5 x П5.3)

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):

К5 = (К1 + К3) / 2

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 6 организаций.

Среднее значение по данному критерию составляет *98,15 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 Приморского 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** | **98,1** | **97,66** | **98,38** | **98,15** | **-** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 98 | 99 | 99 | 98,7 | 13 |

**4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Приморского 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 Приморского 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:

Sn = (К1n + К2n + К3n + К4n + К5n) / 5

Наибольшее количество баллов получило муниципальное бюджетное учреждение «Районный центр культуры и досуга Пограничного муниципального округа» (Пограничный м.о.) – *97,52 балла*. На втором месте – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Уссурийского городского округа (Уссурийский г.о.) – *97,32 балла*. На третьем месте – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система им. В.К. Арсеньева» (Арсеньевский г.о.) – *97,3 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Приморского 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 *89,57 балла*.

Sk = ∑Sn / N

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Приморского 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 Приморского края*

| **Наименование учреждения** | **Критерии** | | | | | **Итоговый показатель** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий доставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| **Средний балл** | **87,16** | **97,56** | **67,27** | **98,64** | **98,15** | **89,57** | **-** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 97 | 98,5 | 62 | 99 | 98,7 | 91,04 | 41 |

\* 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):

Кn = (К1 + К3) / 2

*Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Приморского 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 Приморского края (средний балл итогового показателя по всем организациям – *89,57 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*87,16 балла*);

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*97,56 балла*);

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*98,64 балла*);

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*98,15 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*67,27 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 Приморского 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 Приморского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2023 году

| **№** | **ИНН** | **Муниципальное образование** | **Полное название** | **Адрес организации** | **Эл. почта** | **Сайт** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 68 | 2509003093 | Партизанский г.о. | Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» | 692864, г. Партизанск, ул. Ленинская, 26 | maykgdk2015@mail.ru svyazgdk@gmail.com | https://maukgdk.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 поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

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

**1) 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 (подачи 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** | 82,21 | 76,67 | 98,73 | **87,16** | 98,31 | 96,81 | **97,56** | 50,5 | 59,17 | 94,84 | **67,27** | 98,56 | 98,87 | 98,32 | **98,64** | 98,1 | 97,66 | 98,38 | **98,15** | **89,57** |
| 68. Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (Партизанский г.о.) | 90 | 100 | 100 | **97** | 100 | 97 | **98,5** | 80 | 20 | 100 | **62** | 98 | 100 | 99 | **99** | 98 | 99 | 99 | **98,7** | **91,04** |

Х - Данный **показатель** не применим к театрально-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 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):

Кn = (К1 + К3) / 2

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

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №68** | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ** | | |
| **КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | |
|  | | |
| Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» | | |
| Регион: Приморский край | | |
| Адрес: 692864, г. Партизанск, ул. Ленинская, 26 | | |
|  | | |
|  | | |
| 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"** | **97** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 90 |
| 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" | 100 |
| **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"** | **62** |
| 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" | 20 |
| 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"** | **98,7** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 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" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,04 (41)** |
| **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: | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | |
| - 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 | | |
| 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 | | |