

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

Сводный аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального
образования Ленинградский район в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
учреждениями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка
качества условий оказания услуг в 2022 году

с 01 января 2022 г.

по 31 декабря 2022г.

(отчетный период)

ст. Ленинградская

28 апреля 2022г.

Раздел 1. Нормативно-правовая база

Нормативные правовые акты Российской Федерации, рекомендации федеральных органов исполнительной власти, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1. 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) (далее – Закон РФ № 3612-1);

2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления 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»

3. Приказ Минфина России 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»;

4. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);

5. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении

требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277).

6. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 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».

7. 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».

8. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 «Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными».

Раздел 2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район

2.1. Функции и права Общественного совета

Постановлением Администрации Муниципального образования Ленинградский район от 02 августа 2018г. № 780 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Муниципального образования Ленинградский район» определено следующее:

- **целями** деятельности Общественного совета является:

1) создание условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры;

2) повышение качества деятельности учреждений культуры;

3) выявление, анализ и обсуждение актуальных проблем в деятельности учреждений культуры, а также повышение качества условий оказания учреждениями культуры соответствующих услуг;

4) обеспечение взаимодействия отдела культуры администрации муниципального образования Ленинградский район с представителями общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов и иными некоммерческими организациями по вопросам повышения качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

- одной из **задач** деятельности Общественного совета является осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры; подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества работы учреждений культуры; обеспечение открытости и доступности объективной информации об учреждениях культуры, качестве оказания ими услуг всем категориям пользователей; взаимодействие со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета;

- Общественный совет для осуществления поставленных задач осуществляет следующие **полномочия**:

1) определяет перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее - Перечень);

2) принимает участие в рассмотрении проектов документов о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых отделом культуры администрации муниципального образования Ленинградский район с оператором (далее – отдел культуры);

3) осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, предоставленной оператором;

4) формирует результаты независимой оценки качества и разрабатывает предложения по улучшению деятельности учреждений культуры;

5) направляет решение общественного совета о результатах независимой оценки в отдел культуры;

6) вносит предложения по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, а также об улучшении условий их предоставления.

2.2. Информация о составе Общественного совета

В соответствии с выписками из протоколов № 3 от 26 июня 2021 года и № 1 от 22 февраля 2022 года заседания Общественной палаты муниципального образования Ленинградский район утвержден следующий состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район (Таблица 1):

Таблица 1

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Вид деятельности |
|-------|--------------------------------|---|
| 1. | Сыкалова Татьяна Алексеевна | Председатель Общественной палаты муниципального образования Ленинградский район |
| 2. | Луговская Оксана Александровна | Методист детско-юношеской спортивной школы станицы Ленинградской |
| 3. | Синяков Александр Викторович | Председатель местного отделения Всероссийского общества слепых |
| 4. | Черный Константин Сергеевич | Атаман Уманского станичного казачьего общества |
| 5. | Гукалов Виктор Владимирович | Директор Северо-Кубанской сельскохозяйственной опытной станции, активист общественного движения |

Актуальная информация о составе и полномочиях Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Муниципального образования Ленинградский район размещена на портале отдела культуры администрации муниципального образования Ленинградский район (<https://len-kultura.ru/>) в подразделе «Основное» раздела «Независимая оценка».

Раздел 3. Организация – оператор

Сбор и обобщение информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2022 году (далее – организации культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации».

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации, на основании Заключения Правительства Ставропольского края от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ставропольскому от 06.10.2021 № 26/03-8456 Центр внесен в федеральный реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452.

АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» осуществлены сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году во исполнение муниципального контракта № 248 от 17.03.2022г. на оказание услуг **по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район в 2022 году**, согласно показателям, утвержденными техническим заданием согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составляет 78 320 (семьдесят восемь тысяч триста двадцать) рублей 00 копеек.

Раздел 4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества

1. Общие исходные сведения об учреждениях культуры, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году приведены в Таблице 2:

Таблица 2

| № п/п | Наименование учреждения культуры | Категория организации культуры | Дата визита в организацию | адрес сайта организации в сети "Интернет" | дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет" | Квота респондентов, чел. |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------|---|--|--------------------------|
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ленинградского сельского поселения» Ленинградского района | | | | | |
| 1.1. | Сельский клуб хутора Андриющенко | - | 01.04.2022 | https://cks.len-kultura.ru/ | 01.04.2022 | 575 |
| 1.2. | Сельский клуб хутора Краснострелецкий | | | | | |
| 1.3. | Сельский клуб хутора Восточный | | | | | |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный комплекс» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | - | 01.04.2022 | https://skk.len-kultura.ru/ | 01.04.2022 | 600 |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский центр культуры станицы Крыловской Крыловского сельского поселения Ленинградского района" | Объект культурного наследия | 01.04.2022 | http://kultkrllen.ru/ | 01.04.2022 | 457 |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский дом культуры «Кубань»" | - | 01.04.2022 | https://sdk-novoplat.len-kultura.ru/ | 01.04.2022 | 337 |

| № п/п | Наименование учреждения культуры | Категория организации культуры | Дата визита в организацию | адрес сайта организации в сети "Интернет" | дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет" | Квота респондентов, чел. |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------|---|--|--------------------------|
| | станции Новоплатнировской Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района | | | | | |
| 5. | Муниципальное бюджетное учреждение центр народной культуры "Казачье подворье" станции Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | - | 01.04.2022 | http://kazak-podvor.len-kultura.ru | 01.04.2022 | 508 |
| 6. | Муниципальное бюджетное учреждение кинотеатр «Горн» ст. Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | Объект культурного наследия | 01.04.2022 | http://kinogorn.len-kultura.ru | 01.04.2022 | 504 |
| 7. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградский районный историко-краеведческий музей» | Объект культурного наследия | 01.04.2022 | https://lenmuseum.len-kultura.ru/ | 01.04.2022 | 492 |
| 8. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградская межпоселенческая библиотека» | - | 01.04.2022 | http://bibl-len.ru | 01.04.2022 | 600 |

4.1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры», а также Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка:

- Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;
- Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;
- Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Работа организации-оператора проводилась с период с 01.04.2022 года по 28.04.2022 года и включала 3 этапа:

- 1) дистанционный этап сбора информации, период проведения: с 01.04.2022 года по 20.04.2022 года;
- 2) очный этап сбора информации, период проведения: 01.04.2022 года по 02.04.2022 года (включительно);
- 3) аналитический этап, период проведения с 20.04.2022 года по 28.04.2022 года.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по

следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, получивших и (или) получающих услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители. Расчет квот респондентов по каждой организации культуры осуществлен исходя из статистической отчетности по численности населения в муниципальном образовании и количества посещений по каждой организации культуры.

Участие в анонимном анкетировании приняли респонденты из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности, здравоохранения, сельского хозяйства, индивидуальные предприниматели. Очное анкетирование респондентов осуществлено непосредственно в организациях. Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 4073 респондента в возрасте от 14 до 67 лет, в том числе мужчины – 855 человек, женщины – 3218 человек. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диаграмма № 1).

Диаграмма № 1



Опрос респондентов в отношении каждой организации культуры осуществляется с учетом следующих возрастных категорий (Таблица 3):

1 категория: лица в возрасте от 14 до 30 лет;

2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет;

3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет;

4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше.

Таблица 3

| Наименование учреждения культуры | лица в возрасте от 14 до 30 лет | лица в возрасте от 31 до 40 лет | лица в возрасте от 41 до 50 лет | лица в возрасте от 51 лет и старше | ИТОГО |
|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-------------|
| Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ленинградского сельского поселения» Ленинградского района | 69 | 102 | 219 | 185 | 575 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный комплекс» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 113 | 102 | 189 | 196 | 600 |
| Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский центр культуры станицы Крыловской Крыловского сельского поселения Ленинградского района" | 90 | 108 | 125 | 134 | 457 |
| Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский дом культуры «Кубань»" станицы Новоплатнировской Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района | 84 | 111 | 86 | 56 | 337 |
| Муниципальное бюджетное учреждение центр народной культуры "Казачье подворье" станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 88 | 126 | 170 | 124 | 508 |
| Муниципальное бюджетное учреждение кинотеатр «Горн» ст. Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 67 | 71 | 187 | 179 | 504 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградский районный историко-краеведческий музей» | 124 | 134 | 128 | 106 | 492 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградская межпоселенческая библиотека» | 106 | 94 | 184 | 216 | 600 |
| ИТОГО | 741 | 848 | 1288 | 1196 | 4073 |

Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры. Сводные данные по всем критериям указаны в **приложении № 1** к настоящему отчету.

Информация о среднеотраслевых значениях показателей

| Наименование показателя | СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ |
|---|---------------------------|
| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ | 92,92 |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 96,85 |
| ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1. | 100,00 |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл) | 9,00 |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | 1,00 |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | 1,00 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 1,00 |
| 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 | 1,00 |
| Режим, график работы организации культуры | 1,00 |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 1,00 |
| 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) | 1,00 |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | 1,00 |
| результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 1,00 |
| 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл) | 12,00 |

| | | |
|--|---|--------|
| | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | 1,00 |
| | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | 1,00 |
| | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 1,00 |
| | 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)) | 1,00 |
| | 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 | 1,00 |
| | Режим, график работы организации культуры | 1,00 |
| | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 1,00 |
| | 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) | 1,00 |
| | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 1,00 |
| | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1,00 |
| | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | 1,00 |
| | результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 1,00 |
| | 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов) | 100,00 |
| | наличие телефона | 30,00 |
| | электронной почты | 30,00 |
| | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 30,00 |
| | Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности | 30,00 |

| | |
|---|---------|
| Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30,00 |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов) | 92,13 |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно) | 3819,00 |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно) | 3685,00 |
| Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел. | 4073,00 |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | 98,3 |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов) | 100,0 |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 20,0 |
| наличие и понятность навигации внутри организации культуры | 15,0 |
| доступность питьевой воды | 17,5 |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | 20,0 |
| Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 20,0 |
| санитарное состояние помещений организации культуры | 20,0 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | 96,5 |
| число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 3933,0 |
| Численность опрошенных получателей услуг | 4073,0 |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 82,9 |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов) | 72,5 |
| Доступность услуг для инвалидов в соотв. с приказом мин. культуры РФ 599Н | 0,0 |
| оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | 15,0 |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 17,5 |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 17,5 |

| | | |
|---|--|------|
| | наличие сменных кресел-колясок | 5,0 |
| | наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 10,0 |
| | Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834 | |
| 3.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0) | Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов) | 20,0 |
| | 1) оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию: -оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; -расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода | 1,0 |
| | оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них | |
| | использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;-прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; | |
| | обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств | 1,0 |
| 3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0) | Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов) | 20,0 |
| | Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: -размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; -обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение | 1,0 |
| 3.1.3. адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов) | 20,0 |
| | 3) Организация путей движения на объекте культурного наследия: -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней | 1,0 |
| | устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования | 1,0 |
| | обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней | 1,0 |
| | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов) | 90,0 |

| | | |
|--|--|--------|
| | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 7,5 |
| | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 17,5 |
| | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 15,0 |
| | наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 20,0 |
| | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | 12,5 |
| | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 20,0 |
| | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов | 83,9 |
| | Число опрошенных | 222,0 |
| | Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 198,0 |
| | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 93,9 |
| | 4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | 94,1 |
| | Число опрошенных | 4073,0 |
| | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 3838,0 |
| | 4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов | 95,6 |
| | Число опрошенных | 4073,0 |
| | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг | 3900,0 |
| | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | 90,1 |
| | Число опрошенных | 4073,0 |

| | |
|---|--------|
| Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 3678,0 |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 92,7 |
| 5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов | 89,3 |
| Число опрошенных | 4073,0 |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 3642,0 |
| 5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | 95,6 |
| Число опрошенных | 4073,0 |
| Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 3899,0 |
| 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов | 93,5 |
| Число опрошенных | 4073,0 |
| Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг | 3809,0 |

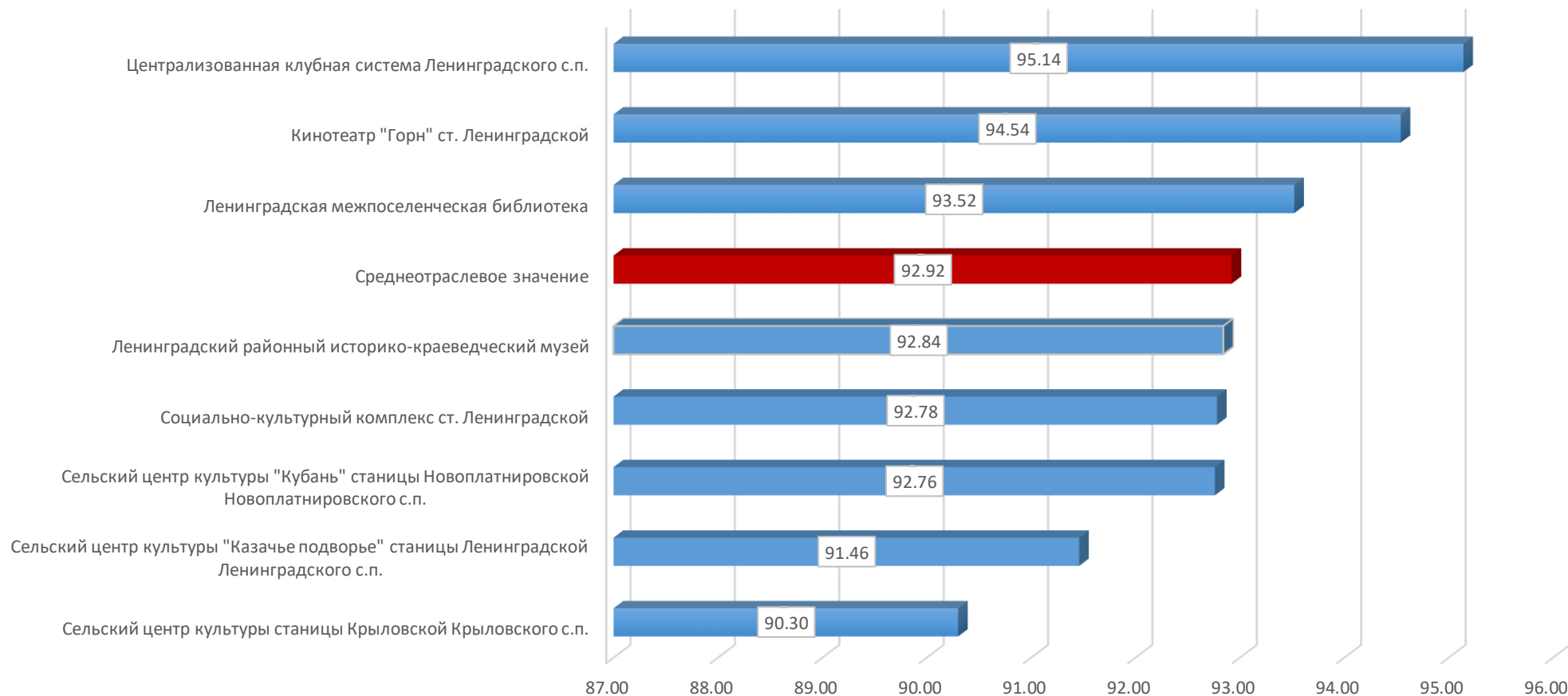
На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг организаций культуры (Диаграмма 2).

Итоговые баллы по каждой организации определены расчетным путем исходя из результатов очного этапа – визита экспертов в учреждения культуры и анонимного анкетирования получателей услуг. Анкеты содержат вопросы по всем пяти критериям независимой оценки. Важным аспектом в данном случае является то, что общий балл по критериям 4 и 5 формируется исключительно основываясь на мнении респондентов, которое может носить субъективный характер и быть связано с тем, что респонденты не использовали дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг или не обращали внимание на информацию, размещенную для общего использования на информационных ресурсах, а также по исключительно субъективным причинам не удовлетворены качеством условий оказания услуг той или иной организацией культуры в целом.

Следует так же отметить тот факт, что в рамках формирования баллов организаций по критерию 3 в расчет о качестве условий оказания услуг организациями культуры принимается мнение исключительно тех респондентов, которые ответили утвердительно на вопрос о наличии у них установленной группы инвалидности.

Комментарии и рекомендации респондентов о качестве условий оказания услуг организациями культуры приведены в отчетах по каждой организации культуры. Укрупненно сводные данные о баллах каждой организации культуры в разрезе показателей и критериев независимой оценки приведены в Таблице 4.

Диаграмма 2



| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ | Сельский центр культуры станицы Крыловской Крыловского с.п. | Сельский центр культуры "Казачье подворье" станицы Ленинградской Ленинградского с.п. | Сельский центр культуры "Кубань" станицы Новоплатнировской Новоплатнировского с.п. | Социально-культурный комплекс ст. Ленинградской | Ленинградский районный историко-краеведческий музей | Среднеотраслевое значение | Ленинградская межпоселенческая библиотека | Кинотеатр "Горн" ст. Ленинградской | Централизованная клубная система Ленинградского с.п. |
|-----------------------------|---|--|--|---|---|---------------------------|---|------------------------------------|--|
| ■ ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ | 90.30 | 91.46 | 92.76 | 92.78 | 92.84 | 92.92 | 93.52 | 94.54 | 95.14 |

| Наименование учреждения культуры | ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|--|--|---|--|---|--|---|---|---|--|--|--|---|---|-------------|
| | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 1.1. Открытость и доступность информации об организации культуры на страницах и информационном сайте в сети "Интернет" | 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работник справочной, кассы и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (если бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система» Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 95,14 | 96,8 | 100,0 | 100 | 92,0 | 99,0 | 100 | 98,0 | 92,5 | 100 | 100 | 75,0 | 94,40 | 95,0 | 96,0 | 90,0 | 93 | 91,0 | 96,0 | 93,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный комплекс» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 92,78 | 96,4 | 100,0 | 100 | 91,0 | 98,5 | 100 | 97,0 | 80,9 | 80 | 80 | 83,0 | 95,40 | 94,0 | 99,0 | 91,0 | 92,7 | 91,0 | 97,0 | 92,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский центр культуры станицы Крыловской Крыловского сельского поселения Ленинградского района" | 90,30 | 96,4 | 100,0 | 100 | 91,0 | 96,5 | 100 | 93,0 | 72,8 | 40 | 80 | 96,0 | 94,80 | 95,0 | 97,0 | 90,0 | 91 | 88,0 | 93,0 | 92,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский дом культуры «Кубань» станицы Новоплатнировской Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района | 92,76 | 96,0 | 100,0 | 100 | 90,0 | 98,0 | 100 | 96,0 | 84,7 | 60 | 100 | 89,0 | 93,20 | 94,0 | 95,0 | 88,0 | 91,9 | 87,0 | 94,0 | 94,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение центр народной культуры "Казачье подворье" станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 91,46 | 97,6 | 100,0 | 100 | 94,0 | 98,5 | 100 | 97,0 | 76,1 | 80 | 80 | 67,0 | 93,20 | 93,0 | 95,0 | 90,0 | 91,9 | 89,0 | 96,0 | 92,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение кинотеатр «Горн» ст. Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района | 94,54 | 97,2 | 100,0 | 100 | 93,0 | 98,5 | 100 | 97,0 | 91,9 | 80 | 100 | 93,0 | 93,40 | 95,0 | 94,0 | 89,0 | 91,7 | 88,0 | 99,0 | 91,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградский районный историкокраеведческий музей» | 92,84 | 96,8 | 100,0 | 100 | 92,0 | 98,0 | 100 | 96,0 | 82,4 | 80 | 80 | 88,0 | 92,60 | 93,0 | 94,0 | 89,0 | 94,4 | 87,0 | 94,0 | 99,0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградская межпоселенческая библиотека» | 93,52 | 97,6 | 100,0 | 100 | 94,0 | 99,0 | 100 | 98,0 | 82,0 | 60 | 100 | 80,0 | 94,40 | 94,0 | 95,0 | 94,0 | 94,6 | 93,0 | 96,0 | 95,0 |
| СРЕДНЕОТРАСЛОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ | 92,92 | 96,85 | 100,00 | 100,00 | 92,13 | 98,3 | 100,0 | 96,5 | 82,9 | 72,9 | 90,0 | 83,9 | 93,9 | 94,1 | 95,6 | 90,1 | 92,7 | 89,3 | 95,6 | 93,5 |

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, отраслевые значения ниже 95 баллов сложились по следующим показателям критериев оценки качества условий оказания услуг организациями:

1. Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 92,13 балла;
2. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 72,50 балла;
3. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 90,00 балла;
4. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов из числа лиц с ОВЗ – 83,90;
5. Показатель 4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) – 90,10 балла;
6. Показатель 5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 89,30 балла;
7. Показатель 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации – 93,50 балла.

4.2. Сводные данные по итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, представленные в приложениях 2-14

1. **Сводная информация** о наличии (отсутствии) информации о деятельности учреждений культуры на информационных стендах в помещениях учреждений культуры (показатель 1.1 подпункт "а") – **приложение № 2;**
2. **Сводная информация** о наличии (отсутствии) информации о деятельности учреждений культуры на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (показатель 1.1 подпункт "б") – **приложение № 3;**
3. **Обобщенная информация** по показателю 1.2 "Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона,

электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" критерия 1 "Открытость и доступность информации об организации культуры" – **приложение № 4;**

4. **Обобщенная информация** по показателю 2.1 "Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг" критерия 2 "Комфортность условий предоставления услуг" – **приложение № 5;**
5. **Сводная информация** по показателю 3.1 критерия 3 в отношении учреждений культуры, размещенных в объектах, не являющихся объектами культурного наследия, а также в отношении объектов культурного наследия – **приложение № 6;**
6. **Сводная информация** по показателю 3.2 критерия 3 – **приложение № 7;**
7. **Обобщенная информация** по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации" – **приложение № 8;**
8. **Обобщенная информация** по критерию 5 " Удовлетворенность условиями оказания услуг" – **приложение № 9;**
9. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» – **Приложение № 10;**
10. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» – **Приложение № 11;**
11. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» – **Приложение № 12.**

4.3. Свод замечаний и рекомендаций экспертов и респондентов для учреждений культуры (с учетом обособленных структурных подразделений), в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году:

4.3.1. МБУ "Сельский дом культуры «Кубань»" станицы Новоплатнировской Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|---|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Неактуальная информация о структуре организации культуры, стоимости платных услуг | Систематически актуализировать и упорядочить информацию, размещенную на информационном стенде учреждения. |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | Систематически актуализировать информацию размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". |
| Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации | Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры. Провести разъяснительные мероприятия, презентации, раздать брошюры с инфографикой. |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|---|
| <p>Показатель 1.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> | | <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> отсутствуют</p> |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| <p>Показатель 2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания получателей услуг в зрительном зале учреждения культуры</p> | <p>Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором).</p> |
| <p>Показатель 2.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p> | | <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> Рассмотреть возможность замены кресел в зрительном зале. Улучшить отопление в зрительном зале и за кулисами, где готовятся к выступлению участники выступлений.</p> |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |
| <p>Показатель 3.1.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)</p> | <p>Отсутствуют сменные кресла-коляски, специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок. 2. Обеспечить наличие с доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: 3. Оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации культуры, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|---|
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечено аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> отсутствуют |
| Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Недостатки отсутствуют | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> удовлетворены полностью |
| Критерий 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по удовлетворенности респондентов качеством условий предоставления услуг организацией культуры в целом | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> организовать для детей от 10-16 лет больше кружков. Чаще организовывать тематические мероприятия. Открыть дополнительный кружок современной музыки и танцев |

4.3.2. МБУ Кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения муниципального образования Ленинградский район

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|------------|--------------|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|--|--|
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Неактуальная информация о стоимости платных услуг | Систематически актуализировать информацию размещенную на информационном стенде учреждения |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | Систематически актуализировать информацию размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации или дистанционными способами взаимодействия с получателями услуг, невысокая активность получателей услуг в разделе «Часто задаваемые вопросы» (31 просмотр раздела с даты создания сайта) | Систематически актуализировать и обновлять раздел "Часто задаваемые вопросы», |
| Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | <u>Рекомендации респондентов:</u> - обеспечить бесперебойную работу сервиса покупки билетов на сайте учреждения; - разместить кнопку покупки билетов или прямую ссылку не только на главной странице сайта , но и в разделах «Скоро в кино», «В прокате», «Премьеры» |

Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|---|
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания получателей услуг в зрительном зале учреждения культуры | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором). |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> -осуществить ремонт фасада здания; - улучшить систему отопления. |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Отсутствуют сменные кресла-коляски | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок. 2. Разместить специально оборудованную стоянку для инвалидов максимально близко к зданию учреждения. |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|---|
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> отсутствуют |
| Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Недостатки отсутствуют | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> удовлетворены полностью |
| Критерий 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | <u>Рекомендации экспертов:</u> Систематически проводить опрос получателей услуг по выяснению причин неготовности рекомендовать организацию для получения услуг, осуществлять сбор и анализ рекомендаций получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг |

4.3.3. МБУ «Социально-культурный комплекс» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|------------|--------------|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|--|---|
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Не актуализирована информация в разделе «Часто задаваемые вопросы» | Систематически актуализировать информацию, размещенную на информационном стенде учреждения |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | Систематически актуализировать и дополнять информацию, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе «Часто задаваемые вопросы» |
| Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации или дистанционными способами взаимодействия с получателями услуг, невысокая активность получателей услуг в разделе «Часто задаваемые вопросы» (19 просмотров раздела с даты создания сайта) | Систематически актуализировать и обновлять раздел "Часто задаваемые вопросы» |
| Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | <u>Рекомендации экспертов:</u> Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры. Провести разъяснительные мероприятия, презентации, раздать брошюры с инфографикой. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий в здании учреждения культуры | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором). |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|--|--|
| <p>Показатель 2.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p> | | <p><u>Рекомендации респондентов:</u></p> <p>-обеспечить наличие и доступность костюмерных, помещений для размещения коллективов на время проведения концертов</p> <p>- рассмотреть возможность организации ремонта фасада здания и санитарных комнат комплекса.</p> |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |
| <p>Показатель 3.1.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)</p> | <p>Отсутствуют специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения</p> | <p>1. Обеспечить наличие с доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:</p> <p>- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации культуры, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)</p> |
| <p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p> | <p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме</p> | <p>1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)</p> <p>2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> |
| <p>Показатель 3.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов</p> | <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <p>Обеспечить наличие с доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Организовать секции и кружки для детей-инвалидов</p> |
| Критерий 4 | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|---|
| Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Респондентами отмечены случаи недоброжелательного общения с работниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуг | <u>Рекомендации респондентов:</u> быть более доброжелательными и вежливыми с посетителями. |
| Критерий 5 | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | <u>Рекомендации респондентов:</u> Транслировать современную музыку по радиоточке. Больше проводить культурных мероприятий для различных категорий граждан |

4.3.4. МБУ «Сельский центр культуры станицы Крыловской Крыловского сельского поселения Ленинградского района»

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|------------|--|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | | Систематически актуализировать информацию, размещенную на информационном стенде учреждения |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|---|---|
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Не актуализирована информация в разделах «Контактная информация», «Адрес и схема проезда», «Новости» | Систематически актуализировать и дополнять информацию, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Не реализован сервис для подачи электронного обращения/жалобы, предложения | - Реализовать сервис для подачи электронного обращения/жалобы, предложения на сайте организации культуры - Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры. |
| Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | <u>Рекомендации экспертов:</u> Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры. Провести разъяснительные мероприятия, презентации, раздать брошюры с инфографикой. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий и получателей услуг в здании учреждения культуры | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в организации культуры: установить кулеры с одноразовыми стаканами, разместить графины с водой и одноразовыми стаканами, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах, |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | | <u>Рекомендации респондентов:</u> Провести капитальный ремонт здания. Необходим ремонт зрительного зала, светового оборудования. Обновить пол, двери и установить удобные новые кресла в зрительных залах |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|--|
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Отсутствуют специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски. Входные группы не оснащены пандусами или специализированными средствами преодоления перепада высот | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок. 2. Обеспечить оборудование входных групп пандусами (мобильными/раздвижными) для доступа в учреждение культуры лиц с ОВЗ; 3. Обеспечить наличие с доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: <ul style="list-style-type: none"> - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации культуры, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства 2. Обеспечить возможность оказания помощи работками организации культуры инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ. |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | <u>Рекомендации респондентов:</u> отсутствуют |
| Критерий 4 | | |
| Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) | | |
| | | <u>Рекомендации респондентов:</u> отсутствуют |
| Критерий 5 | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|----------------------------------|---|--|
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры в целом | <u>Рекомендации респондентов:</u> Проводить больше онлайн трансляций мероприятий, в том числе кружковых и художественной самодеятельности. Организовать уголок отдыха для молодёжи, закупить мебель для уголка и настольных игр побольше. Рассмотреть возможность обновления музыкальной аппаратуры, обновления костюмов и проведение капитального ремонта в здании культуры. |

4.3.5. МБУК «Ленинградская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Ленинградский район

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|--|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Не актуализирована информация на стендах в организации культуры о структуре и органах управления организацией культуры с указанием ФИО и должностей руководителей обособленных структурных подразделений, их контактных телефонов | Систематически актуализировать и упорядочить информацию, размещенную на информационном стенде учреждения |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | Систематически актуализировать и дополнять информацию, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе «Часто задаваемые вопросы» |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|--|
| <p>Показатель 1.2.</p> <p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p> | <p>Не реализован сервис для подачи электронного обращения/жалобы, предложения</p> <p>Не сформирован раздел «Часто задаваемые вопросы»</p> | <p>Систематически актуализировать и обновлять раздел «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Реализовать сервис для подачи электронного обращения/жалобы, предложения на сайте организации культуры</p> |
| <p>Показатель 1.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации</p> | <p><u>Рекомендации экспертов:</u></p> <p>Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры.</p> <p>Провести разъяснительные мероприятия, презентации, раздать брошюры с инфографикой.</p> |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| <p>Показатель 2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий в здании учреждения культуры</p> | <p>Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором).</p> |
| <p>Показатель 2.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p> | | <p><u>Рекомендации экспертов:</u> систематически проводить аналитическую работу с опросами граждан в отношении рекомендаций по улучшению комфортности условий предоставления услуг</p> |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|--|
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов в полном объеме | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок. 2. Обеспечить наличие специально оборудованной санитарно-гигиенического помещения для маломобильных групп населения. 3. Разместить специально оборудованную стоянку для инвалидов в непосредственной близости к зданию учреждения. |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> Рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов в полном объеме |
| Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) | | |
| | | <u>Рекомендации респондентов:</u> отсутствуют |
| Критерий 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и | <u>Рекомендации респондентов:</u> Обеспечить пополнение книжного фонда |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|----------------------------------|---|--------------|
| | знакомым, если бы была возможность выбора организации | |

4.3.6. МБУК «Ленинградский районный историко-краеведческий музей» муниципального образования Ленинградский район

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|---|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Не актуализирована информация в разделе «Часто задаваемые вопросы» | Систематически актуализировать информацию, размещенную на информационном стенде учреждения |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | Систематически актуализировать и дополнять информацию, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации или дистанционными способами взаимодействия с получателями услуг, невысокая активность получателей услуг в разделе «Часто задаваемые вопросы» (13 | Систематически актуализировать и обновлять раздел "Часто задаваемые вопросы» |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|--|
| | просмотров раздела с даты создания сайта) | |
| <p>Показатель 1.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации</p> | <p><u>Рекомендации экспертов:</u></p> <p>Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры.</p> <p>Провести разъяснительные мероприятия, презентации, раздать брошюры с инфографикой.</p> |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| <p>Показатель 2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий и получателей услуг в здании учреждения культуры</p> | <p>Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором)</p> |
| <p>Показатель 2.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p> | | <p><u>Рекомендации респондентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - приобрести музейный сенсорный киоск; - снизить стоимость билетов для групповых посещений. |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|--|--|
| <p>Показатель 3.1.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)</p> | <p>Отсутствует сменное кресло-коляска</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок. 2. Разместить специально оборудованную стоянку для инвалидов в непосредственной близости к зданию учреждения. |
| <p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p> | <p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации культуры инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ. |
| <p>Показатель 3.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов</p> | <p><u>Рекомендации респондентов:</u> отсутствуют</p> |
| <p>Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)</p> | | |
| | <p>Менее 90% респондентов ответили утвердительно на вопрос об использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</p> | <p><u>Рекомендации экспертов:</u> Активизировать работу с получателями услуг об использовании дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры.</p> |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|--|
| | | Провести работу по заполнению раздела «Часто задаваемые вопросы» наиболее частыми вопросами получателей услуг и ответами организации культуры на данные вопросы. |
| Критерий 5 | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | <u>Рекомендации экспертов:</u> Проводить больше тематических мероприятий (квестов) для различных категорий получателей услуг (детей, взрослых, для людей различных профессий и т.д.) с целью популяризации организации культуры для различных целевых групп населения |

4.3.7. МБУ «Централизованная клубная система» Ленинградского сельского поселения Ленинградского района

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|--|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Не актуализирована информация об организации культуры и структурных подразделениях | Систематически актуализировать информацию, размещенную на информационном стенде учреждения |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | 1. Систематически актуализировать и упорядочить информацию, размещенную на официальном сайте |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|---|
| | | <p>учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</p> <p>2. Обеспечить наличие персонализированных страниц и разделов для сельских клубов, входящих в состав ЦКС.</p> <p>3. Размещать информацию о планируемых мероприятиях в филиалах ЦКС, новостях, событиях, руководителях филиалов ЦКС, положения о филиалах, информацию о материально-техническом оснащении филиалов, в том числе с учетом доступности для лиц с ОВЗ</p> <p>4. Актуализировать информацию о стоимости платных услуг.</p> |
| <p>Показатель 1.2.</p> <p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p> | <p>Недостатки отсутствуют</p> | <p>Рекомендации отсутствуют</p> |
| <p>Показатель 1.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации</p> | <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры. - Предложение размещать афиши планируемых мероприятий в прессе и на стендах в центральном парке. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| <p>Показатель 2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий и получателей услуг в здании учреждения культуры</p> | <p>Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором)</p> |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|--|
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | | <u>Рекомендации респондентов:</u> Улучшить материально-техническое оснащение клуба. Рассмотреть возможность оснащения концертного зала новым освещением. Проведение меньшего количества мероприятий по образованию и больше кружков по разным хобби |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Недостатки не зафиксированы | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | <u>Рекомендации респондентов:</u> отсутствуют |
| Критерий 4 | | |
| Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Менее 90% респондентов ответили утвердительно на вопрос об | <u>Рекомендации экспертов:</u> |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|---|--|
| | использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Активизировать работу с получателями услуг об использовании дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры. |
| Критерий 5 | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | <u>Рекомендации респондентов:</u> Проведение большего количества традиционных кубанских гуляний и праздников. |

4.3.8. МБУ центр народной культуры «Казачье подворье» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|--|--|--|
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| на <u>информационных стендах</u> в помещении организации | Не актуализирована информация в разделе «Часто задаваемые вопросы» | Систематически актуализировать информацию, размещенную на информационном стенде учреждения |
| на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | 1. Систематически актуализировать информацию, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|---|---|
| | | 2. Актуализировать информацию о стоимости платных услуг. |
| Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | <u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> - провести информационную работу с получателями услуг о возможностях изучения информации о деятельности организации, размещенной на сайте, и возможностях дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий и получателей услуг в здании учреждения культуры | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором) |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | | <u>Рекомендации респондентов:</u> Обеспечить наличие навигационных указателей в здании организации и на прилегающей территории |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|---|--|
| <p>Показатель 3.1.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)</p> | <p>Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок в учреждении. 2. Обеспечить наличие и функционирование специализированных кнопок вызова персонала организации культуры. |
| <p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p> | <p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлсурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| <p>Показатель 3.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p> | <p>Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов</p> | <p><u>Рекомендации респондентов:</u> отсутствуют</p> |
| <p>Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)</p> | | |
| | <p>Менее 90% респондентов ответили утвердительно на вопрос об использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</p> | <p><u>Рекомендации экспертов:</u> Активизировать работу с получателями услуг об использовании дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры.</p> |

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
|---|--|---|
| Критерий 5 | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) | | |
| | <p>Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации</p> | <p><u>Рекомендации респондентов: Рекомендации экспертов и респондентов:</u> - увеличить количество мероприятий, проводимых в учреждении; - увеличить количество кружков для детей в учреждении.</p> |

Раздел 5. Выводы и комментарии

к содержательному наполнению разделов и «полей» сайта bus.gov.ru при размещении информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

| Раздел сайта bus.gov.ru | | | |
|---|---|---|--|
| подпункт Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н | наименование раздела сайта bus.gov.ru (подпункта Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н) | Поле сайта bus.gov.ru | Комментарии |
| Подпункт 3 | Сведения об организациях, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями (Информация об операторе) | Информация о государственном (муниципальном) контракте | Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составляет 78 320 (семьдесят восемь тысяч триста двадцать) рублей 00 копеек. |
| | | => Объем финансовых средств | |
| | | => Цена контракта | Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составляет 78 320 (семьдесят восемь тысяч триста двадцать) рублей 00 копеек. |
| | | Информация об объекте закупки по контракту | |

| | | | |
|------------|---|---|--|
| | | => Цена за единицу => Количество | Стоимость выполнения работ по сбору и обобщению информации в расчете на одну организацию: 9 790 рублей 00 копеек за одну организацию культуры Число организаций, в отношении которых оператором должен быть проведен сбор и обобщение информации в соответствии с муниципальным контрактом и техническим заданием: 8 учреждений культуры (включая 3 обособленных структурных подразделения). |
| Подпункт 7 | Сведения о результатах независимой оценки (Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями) | Основные результаты независимой оценки качества | Зафиксированы следующие основные результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг: - охват организаций НОК в отчетном году: сбор и обобщение информации проведены в отношении 8 учреждений культуры, что составляет не менее 30% от общего количества учреждений культуры; - общий уровень удовлетворенности условиями оказания составил 92,92 балла; - критерии независимой оценки качества, по которым в субъекте получены максимальные и минимальные значения баллов: - максимальное количество баллов получено по следующим критериям: Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 96,85 балла; Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,30 балла; Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 93,90 балла; Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 92,70 балла; - минимальное количество баллов получено по следующим критериям: Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» - 82,90 балла. Организации, получившие наивысшие оценки в интервале 81-100 баллов: Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система» Ленинградского сельского поселения Ленинградского района – 95,14 балла; Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный комплекс» станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района – 92,78 балла; Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский центр культуры станицы Крыловской Крыловского сельского поселения Ленинградского района" – 90,30 балла; |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>Муниципальное бюджетное учреждение "Сельский дом культуры «Кубань»" станицы Новоплатнировской Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района – 92,76 балла;</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение центр народной культуры "Казачье подворье" станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района – 91,46 балла;</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение кинотеатр «Горн» ст. Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района – 94,54 балла;</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградский районный историко-краеведческий музей» – 92,84 балла;</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленинградская межпоселенческая библиотека» - 93,52 балла.</p> <p>Организации, получившие низшие оценки менее 40 баллов отсутствуют.</p> |
|--|--|--|--|

Принимая во внимание типы учреждений культуры, организационно-правовые формы и правовые основания размещения организаций культуры и их обособленных структурных подразделений в типовых или приспособленных зданиях, основываясь на Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681, сформированы следующие типовые отраслевые рекомендации для учреждений культуры:

1. Систематически обновлять и актуализировать информацию на информационных стендах в зданиях организаций культуры и их обособленных структурных подразделениях. Определить лиц, ответственных за соблюдение нормативно установленных требований информационной открытости на информационных стендах и сайте организаций культуры и их обособленных структурных подразделений.

2. Рассмотреть возможность оборудования зданий и прилегающей территории с учетом доступности услуг для лиц с ОВЗ в целях исполнения нормативных требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе с использованием форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства. Проводить периодически инструктажи ответственных за сопровождение лиц с ОВЗ.

3. Обеспечить наличие одноразовых стаканов, разместить графики обновления воды в емкостях/замены бутилированной воды в кулерах в обособленных структурных подразделениях.

4. Систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг по популяризации сайтов организаций культуры и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

6. Периодически проводить методическую работу с персоналом организаций о правилах деловой этики и вежливой коммуникации.

7. Рассмотреть возможность выполнения рекомендаций респондентов в части повышения комфортности условий предоставления услуг для достижения результата в 100 баллов по критериям 2 «Комфортность предоставления услуг» и 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова