

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ПАВЛОВСКОГО
РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ В 2019 ГОДУ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

подпись

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

подпись

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ

подпись

Шишкина Е.А.

Павловская 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	4
2. Методика исследования	6
2.1. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры и выборка исследования .	14
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края	19
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края.....	30
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края	60
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Павловского района Краснодарского края.....	64
6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»	64
Приложение 1 Перечень организаций культуры Павловского района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году	66
Приложение 2 Анкета	67
Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества	68
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры.....	75
АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	83

ВВЕДЕНИЕ

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

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Павловского района Краснодарского края проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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 Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

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

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края.

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

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

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

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

5. Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

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

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

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

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

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории Павловского района Краснодарского края в 2019 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края в 2019 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 23 сентября по 06 ноября 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организаций культуры;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Павловского района Краснодарского края, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

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

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

2. Методика исследования

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

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

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

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

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

2.2. Для организаций культуры данный показатель не оценивается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговый показатель рассчитывается как среднее арифметическое пяти критериев:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Павловского района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Выборка.

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры Павловского района Краснодарского края отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 24522 респондента.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

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

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

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

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

Таблица 1 Количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	583 ✓	1380	42,25
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	361 ✓	678	53,24
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	1180 ✓	2427	48,62
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	561 ✓	1380	40,65
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	566 ✓	1400	40,43
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	2559 ✓	5000	51,18
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	10741 ✓	16750	64,13
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	453 ✓	1071	42,30
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	650 ✓	4764	13,64

¹ Доля респондентов принявших участие в анкетировании рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %).

№ п/п	Наименование организации	Количество респондент ов	Количество получателе й услуг	Доля респонден тов ¹
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	668 ✓	2220	30,09
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	245 ✓	512	47,85
12	Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	2525 ✓	5142	49,11
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	259 ✓	215	120,47
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	730 ✓	1200	60,83
15	Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	572 ✓	1399	40,89
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	245	478	51,26
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	213 ✓	466	45,71
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	744 ✓	1631	45,62
19	Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	667 ✓	1729	38,58
	Всего	24522	49842	-

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

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Павловского района Краснодарского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (табл.2.1,2.2)

Таблица 2.1 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*;	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

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

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

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат 96,49 балла набрало муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района. На втором месте по данному критерию – муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района (96,38 балла), на третьем – муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района (95,35 балла).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	96,49	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	96,38	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	95,35	100,00	3
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	95,31	100,00	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	94,73	100,00	5
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	94,50	100,00	6
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	94,23	100,00	7
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	93,40	100,00	8
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	93,08	100,00	9
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	93,08	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	93,02	100,00	10
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	92,42	100,00	11
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	91,28	100,00	12
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	89,04	100,00	13
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	87,88	100,00	14
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	87,01	100,00	15

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	86,88	100,00	16
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	85,42	100,00	17
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	80,50	100,00	18

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат 100 из 100 баллов получили: муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района, муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района, муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района и муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района. На втором месте: муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека» и муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района, набравшие по 99,93 балла.

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,93	100,00	2
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,93	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	99,92	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,91	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,86	100,00	5
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,63	100,00	6
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,07	100,00	7
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,04	100,00	8
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	97,79	100,00	9

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	97,14	100,00	10
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	96,80	100,00	11
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	96,21	100,00	12
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	92,54	100,00	13
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	89,52	100,00	14
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	88,16	100,00	15

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наивысший результат – *100 баллов* – набрало муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района.

На втором месте – муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района», муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района, муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района и муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района, набравшие по *80 баллов*.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	80,00	100,00	2
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	80,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	80,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	80,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	79,12	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	79,06	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	74,00	100,00	5
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	74,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	71,33	100,00	6
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	68,00	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	66,00	100,00	8
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	60,00	100,00	9
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	56,47	100,00	10
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	55,71	100,00	11
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	50,00	100,00	12
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	48,76	100,00	13
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	46,00	100,00	14
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	42,67	100,00	15

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» самый высокий балл 100 из 100 возможных набрали: муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район, муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района, муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района, муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района и муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района.

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий

оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	1
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,97	100,00	2
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	99,97	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,97	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	99,97	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,95	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,94	100,00	4
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	99,91	100,00	5
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,86	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,66	100,00	7
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,61	100,00	8
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	99,44	100,00	9
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,30	100,00	10
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,36	100,00	11
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	96,21	100,00	12

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимально высокий балл 100 из 100 возможных у муниципального бюджетного учреждения «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района» и муниципального бюджетного учреждения «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района. На втором месте муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района, которое набрало 99,97 балла. На третьем – муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр

муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района» (99,95 балла).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	1
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	99,97	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,95	100,00	3
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	99,93	100,00	4
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,93	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	99,92	100,00	5
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	99,90	100,00	6

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,87	100,00	7
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,81	100,00	8
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,81	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,73	100,00	9
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,52	100,00	10
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,44	100,00	11
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	99,39	100,00	12
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,25	100,00	13
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	98,68	100,00	14
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,16	100,00	15
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	96,21	100,00	16

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.1.

Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	88,46	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	88,46	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	85,38	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	84,62	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	82,69	100,00	4
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	82,69	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	80,77	100,00	5
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	78,65	100,00	6
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	76,92	100,00	7
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	76,92	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	76,92	100,00	
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	75,00	100,00	8
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	75,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	70,96	100,00	9
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	68,08	100,00	10
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	63,46	100,00	11
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	59,62	100,00	12
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	58,46	100,00	13

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	52,88	100,00	14

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	90,00	100,00	2
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	60,00	100,00	3

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

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

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

Таблица 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	1
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,98	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,91	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,87	100,00	4
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	99,85	100,00	5
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,80	100,00	6
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	99,80	100,00	
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,61	100,00	7
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,52	100,00	8

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,25	100,00	9
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,24	100,00	10
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	98,87	100,00	11
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,67	100,00	12
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	98,65	100,00	13

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4. Восемнадцать оцениваемых организаций культуры набрали по данному показателю высший балл.

Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
поселение» Павловского района			
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	100,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	2
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	80,00	100,00	

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

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

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5

Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	1
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,96	100,00	2
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,86	100,00	3
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,85	100,00	4
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	99,85	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,82	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,72	100,00	6
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,26	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	98,14	100,00	8
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	96,33	100,00	9
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	96,08	100,00	10
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	95,58	100,00	11
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	94,29	100,00	12
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	93,59	100,00	13
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	85,08	100,00	14
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	79,03	100,00	15

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:
 3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.
 Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.
 Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	60,00	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	60,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	60,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	60,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	60,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	60,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	60,00	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	40,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	40,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	40,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	40,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	20,00	100,00	4
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	20,00	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	20,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	20,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	0,00	100,00	5
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	0,00	100,00	
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	0,00	100,00	

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для

инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

Таблица 4.7. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	80,00	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	80,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	80,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	80,00	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	80,00	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	80,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	80,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	80,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	80,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	60,00	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	60,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	60,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	60,00	100,00	
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	60,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	60,00	100,00	4
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	40,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	40,00	100,00	5
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	20,00	100,00	

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8. Двенадцать оцениваемых организаций культуры получили по данному показателю высший балл.

Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	97,77	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	97,06	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	96,88	100,00	4
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	88,89	100,00	5
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	88,24	100,00	6
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	85,71	100,00	7
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	82,54	100,00	8

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9. Девять оцениваемых организаций культуры набрали по данному показателю высший балл.

Таблица 4.9. Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	1
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,96	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,92	100,00	3
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,88	100,00	4
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,85	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,72	100,00	6
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,65	100,00	7
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,53	100,00	8
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	99,33	100,00	9
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,31	100,00	10

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,57	100,00	11

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10. Одиннадцать оцениваемых организаций культуры набрали по данному показателю высший балл.

Таблица 4.10. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
поселение» Павловского района			
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,92	100,00	2
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	99,85	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,83	100,00	4
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	99,73	100,00	5
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,68	100,00	6

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,45	100,00	7
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,12	100,00	8
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,22	100,00	9

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,96	100,00	2
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,92	100,00	3
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,86	100,00	4
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	99,85	100,00	5
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	99,85	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	99,83	100,00	6
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,72	100,00	7
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,21	100,00	8
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	99,06	100,00	9
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,22	100,00	10

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12. Шесть оцениваемых организаций культуры набрали высший балл по данному показателю.

Таблица 4.12. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,92	100,00	2
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,85	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	99,82	100,00	4
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	99,78	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,72	100,00	6
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,60	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	99,59	100,00	8
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонova»	99,46	100,00	9
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,45	100,00	10
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,31	100,00	11
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,21	100,00	12
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,06	100,00	13
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	97,86	100,00	14

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13. Три оцениваемые организации культуры набрали высший балл по данному показателю.

Таблица 4.13. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	1
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,96	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,92	100,00	3
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	99,86	100,00	4
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	99,85	100,00	5
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	99,85	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	99,61	100,00	6
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,60	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	99,59	100,00	8
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,49	100,00	9
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	99,48	100,00	10
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	99,45	100,00	11
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,04	100,00	12
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	98,94	100,00	13
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	98,59	100,00	14
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,04	100,00	15
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	96,24	100,00	16

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	100,00	100,00	
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	100,00	100,00	
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	100,00	100,00	
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	99,92	100,00	2
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	99,92	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	99,83	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	99,66	100,00	4
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	99,36	100,00	5
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	99,19	100,00	6
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	99,18	100,00	7
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	98,40	100,00	8

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края

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

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Павловского района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района (96,21 балла).

На втором месте по значению итогового показателя муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района (94,9 балла).

На третьем – муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района (94,59 балла).

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Павловском районе Краснодарского края

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
12. Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района	96,21	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	94,90	100,00	2
15. Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района	94,59	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района	94,25	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	93,93	100,00	5
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	93,59	100,00	6
10. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района	93,07	100,00	7
1. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	93,06	100,00	8
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	92,96	100,00	9
8. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район	92,95	100,00	10
17. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района	91,77	100,00	11
9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»	91,37	100,00	12
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	90,97	100,00	13
19. Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района	88,83	100,00	14

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»	88,79	100,00	15
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района	87,80	100,00	16
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	87,46	100,00	17
18. Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»	84,66	100,00	18
16. Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района	82,27	100,00	19

Гистограмма 1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Павловском районе Краснодарского края (топ 10 организаций)



6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Павловского района Краснодарского края

6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

6.2. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные рекомендации по организациям культуры приведены в Актах (См.: Приложение к отчету).

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 4.

Приложение 1 Перечень организаций культуры Павловского района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района»
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района
12	Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека»
15	Муниципальное бюджетное учреждение Детская библиотека Павловского сельского поселения Павловского района
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова»
19	Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района

Приложение 2 Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

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

Укажите наименование Вашей организации: _____

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет (переход в вопросу №6)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1 \dots 3$;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j = 1 \dots 2$;

Π_{mij} - значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i - количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

- Π_1^1 - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где $\Pi_{1.1.1}$, $\Pi_{1.1.2}$ - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $\Pi_{1.1.1}^И$, $\Pi_{1.1.2}^И$, приведенным в приложении 2, в баллах;

$\Pi_{1.1.1}^И$ и $\Pi_{1.1.2}^И$ - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^И = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^И = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

- Π_2^1 - значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1}^1, (1.2)$$

где $\Pi_{1.2.1}^1$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_3^1 - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1}^1 + \Pi_{1.3.2}^1)/2, (1.3)$$

где

$$\Pi_{1.3.1}^1 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.3.2}^1 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- Π_1^2 - значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1}^2, (2.1)$$

где $\Pi_{2.1.1}^2$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_2^2 - значение показателя 2.2 рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3);

$$\Pi_2^2 = (\Pi_1^2 + \Pi_3^2)/2; (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$\Pi_2^2 = (\Pi_{2.2.1}^2 + \Pi_{2.2.2}^2)/2. (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$П_2^2 = п_{2.2.1} \text{ или } П_2^2 = п_{2.2.2};$$

где $п_{2.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 2, в баллах;

$$п_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- $П_3^2$ - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$П_3^2 = п_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

$$\text{где } п_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- $П_1^3$ - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$П_1^3 = п_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $п_{3.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_2^3$ - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$П_2^3 = п_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $п_{3.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_3^3$ - значение показателя 3.3:

$$П_3^3 = п_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

$$\text{где } п_{3.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

- Π_1^4 - значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где

$$\Pi_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^4 - значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где

$$\Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^4 - значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где

$$\Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Π_1^5 - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где

$$\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^5 - значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = p_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

где $p_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_3^5 - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = p_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

где $p_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в приложении 2:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1...3$;

Π_i^m - значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. \quad (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем

критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где:

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n = 1 \dots N$;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m - значимость m -го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

IV. Расчет результатов независимой оценки качества

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 5 Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

$$S^{отр., Km} = \sum K_n^m / N^{отр.}, \quad (9)$$

где:

$S^{отр., Km}$ - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию K^m , в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{отр.}$;

$N^{отр.}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя

арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где:

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

$$P = \sum S^{\text{отр}} / Q = (S^{\text{культ.}} + S^{\text{здрав.}} + S^{\text{образ.}} + S^{\text{соц.обсл.}}) / Q, \quad (11)$$

где:

P - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в пунктах 17 - 18 Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула 10) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_r^{\text{отр}} / R, \quad (12)$$

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, $r = 1 \dots R$;

R - количество субъектов Российской Федерации ($R = 85$);

$S_r^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района	Открыть точку быстрого питания Не где перекусить, нужно кафе Негде покушать сделать тёплый туалет Необходим туалет внутри сделать ремонт Современный ремонт Больше проводить концертов Улучшить качество проводимых танцевальных вечеров Нет комфорта, как для участников мероприятий, так и для зрителей. Уюта нет. Костюмы плакать хочется Побольше развлекательных мероприятий для подростков Сделать ремонт в дк, отопление и туалет внутри. И увеличить штат сотрудников Туалет внутри помещения Побольше концертов Ремонт в дк, отопление Больше выделять госсредства на ремонт Хотелось бы что бы на мероприятиях раздавали прохладительные напитки. Сделать отопление и ремонт зала Нет комнат для занятий Увеличить штат сотрудников Больше мероприятий для семейного отдыха
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района	Побольше денег в бюджет Расширить штат, чтобы были кружки творческой направленности Увеличить объем финансирования Жду концерта на юбилей Дома культуры, знаю что все будет на высшем уровне
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района	Приобрести новую, удобную мебель, банкетки, кресла для актового зала, приобрести необходимое оборудование для освещения сцены Хочется что бы предоставили нормальный автобус для поездки на гастроли, А то который предоставляется сейчас артистам просто ужасный Артисты все замечательные, концерты делают хорошие, а аппаратуры новой не хватает помогите приобрести Ремонт в ДК Незамаевского сельского поселения Необходимо обновить освещение в зале, приобрести новые кресла. нужен ремонт ступенек Необходимо отремонтировать кровлю, улучшить освещение сцены. Хотелось бы видеть детский фольклор.

Организация	Предложения и замечания
	Выделять средства на приобретение новых костюмов. Необходимо дополнительное освещение в самом здании и ремонт ступенек при входе. Маловато освещения, ступени у входа просто рыдают по поводу ремонта. Отремонтировать порожки на входе, добавить освещения. Отремонтировать крышу Хотим кино смотреть. Мало кружков .
Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения»	Установить в учреждении гардероб Очень долгий ремонт, быстрее бы завершили Побольше бы кружков разных Необходимо отопление Хотелось бы добавить систему кондиционирования Быстрее пусть закончат ремонт Кресла в зал и тепло в помещения Больше выставок творческих и уютных кресел в зал и ремонт скорее закончился чтобы Хотел бы, чтобы побыстрее закончили ремонт и поставили кресла Хотелось бы в зале мягкие кресла Было бы хорошо в гардеробе побольше вешалок сделать Сменить директора. Вернуть прежних талантливых работников сделать напольное покрытие в танц классе, установить сплит-систему, закупить станки Не хватает оборудования для танцевальной группы(станки и т.п.) ,кондиционера, новых костюмов время работы в вечернее время надо продлять Не хватает очень кондиционеров в концертном зале В концертном зале нет кресел для зрителей Кондиционеров нет в актовом зале... Душно Хочется приходить на концерт и знать, что есть вешалки в гардеробе.... Удобные кресла в зале, и прохладный воздух... Пока душно, стулья пластиковые, верхнюю одежду на руках держать надо Поставьте, пожалуйста, в гардероб вешалки Вопросы только к практическому нахождению в Дк, нет кресел.... Нет гардероба..... Нет кондиционеров, они только в холле.... Хотелось бы, чтобы это появилось В зале концертном нет кресел... Сколько можно... Лет 5 уже.... Кресла и кондиционеры в зал! Гардероб пуст без вешалок... Зачем тогда он делался? Зал пусть без кресел..... Кресла в зал концертный нужно поставить, кондиционеры там необходимо повесить! Люди, как стадо, должны стоять во время концерта, потому что пластиковых кресел не всем хватает... Необходимы нормальные концертные кресла.... Кресла, кондиционеры нужны в зал

Организация	Предложения и замечания
	Гардероб без вешалок, зал без кресел - тихий ужас.... Поставьте, пожалуйста, в зал кресла и кондиционеры.... Очень тяжело без них 5 пункт нет! Потому что ужасен факт того, что такой красивый зал не оборудован креслами.... Издевательство просто..... В ДК конечно всё хорошо, чисто! Кроме зала где нет ни кресел, ни кондиционеров, и гардероба, который уже какой год пустует без вешалок... Работники ставят свои.. На них много не повесить! Обратите внимание!!! необходимо установить хореографические станки в танцкласс Караоке. Детский театр. Кино. Нужно увеличить штат специалистов
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района	Улучшить запасы костюмов на различные мероприятия удобные кресла в зале необходим танцевальный кружок Повышение трафика сети интернет. мягкие кресла необходимы В летний период, когда школа на каникулах и учителя в отпусках, Дом культуры должны работать на полную. Работники знают свою работу и выполняют её качественно Нет предложений и пожеланий Хотелось бы кружки по обучению игры на музыкальных инструментах, хотя понимаю при отсутствии специалиста это невозможно Было бы неплохо иметь кружки по обучению танцам, хотя понимаю это невозможно из-за отсутствия специалиста хорошо бы видеть танцоров у вас Ремонт и замена занавесей на сцене Замена занавесей на сцене Сделать хорошие ступеньки
Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района»	Нет туалета Ужасная мебель Нужен танцевальный кружок
Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района	больше современных технологий: свет, звук, яркие современные костюмы, а так все хорошо! по больше мероприятий для старших школьников 9-11 классы Ремонт Дома культуры и обеспечение современными техническими средствами. очень красивый фасад ДК, а вот остальное оставляет желать лучшего, нужен ремонт второго этажа и задней части ДК нет туалета для детей инвалидов обновить детскую игровую комнату

Организация	Предложения и замечания
	Установить современные кресла в зрительном зале. Больше клубов по интересам Открыть танцевальную группу для пожилых людей. Сделайте Буфет Расширить штат специалистов. Не вежливый персонал. уберите культурный норматив школьника Обеспечить дом культуры современной мебелью. больше развлекательных программ для населения Ремонт здания, кабинетов, костюмы, звуковая аппаратура Красивые современные кресла в зрительном зале. Современное оборудование, восстановить кинотеатр в клубе. Дни станицы Павловской проводить только в станице, и района тоже.... Больше афиш на мероприятия, так как в интернете не все сидят Больше концертов с участием молодежи. Ни когда не работают запасные выходы или выходы для инвалидов, с коляской детской очень трудно заезжать Нужен интернет хороший мероприятия должны быть БЕСПЛАТНЫМИ!!! Это же бюджетные учреждения! хотелось бы больше мероприятий для 9-11 классов - Интересных, интерактивных Больше мероприятий для детей на базе дк Хотелось бы чтобы было больше специалистов. Современности Нет кружка декоративно- прикладного творчества для детворы..... Хочется чтобы ДК соответствовало современным требованиям. Разнообразие клубных формирований Министерству культуры края обратить внимание на состояние зданий культуры. Помощи со стороны руководства Понимания и уважения со стороны руководства Не хватает комфорта. хотелось бы больше мероприятий для 9-11 классов - Интересных, интерактивных Улучшить материальную базу Плохая доступность интернета в домах. Поэтому на сайты нет возможности зайти Больше информировать зрителей о предстоящих мероприятиях Оборудовать зрительный зал удобными креслами Улучшить качество вечеров для молодежи Больше театральных сценок Предлагаю больше озеленения Привлекать в самодеятельность мужчин Обновить музыкальную аппаратуру больше денег вкладывать в организацию праздников, микрофоны, свет, призы, костюмы, реквизиты

