

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



И.Л. Кирикова

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О
КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
НА ТЕРРИТОРИИ ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук


подпись, дата

Якушина Н.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук


подпись, дата

Радченко С.В.

Исполнитель
канд. соц. наук


подпись, дата

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ


подпись, дата

Васильев М.Е.

Павловская 2020

Содержание

Введение.....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры	4
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования ..	7
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края.	11
4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края.	17
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края	33
6. Предложения для организаций культуры, расположенных на территории Павловского района Краснодарского края.....	35
Приложение 1. Перечень организаций культуры Павловского района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в 2020 году	36
Приложение 2. Анкета	37
Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Павловского района Краснодарского края.....	39
Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве оказания услуг организациями культуры....	41

Введение

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников

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

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

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

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

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

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

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

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

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории Павловского района Краснодарского края в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

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

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

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

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

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории 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 предложениями.

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

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

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры 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 сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, составила 3241 респондент.

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

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

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	600	3183	18,85
2	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	404	1004	40,24
3	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	238	515	46,21
4	Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	600	1173	51,15
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	600	2094	28,65
6	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	564	1400	40,29
7	Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	235	535	43,93
	Всего	3241	9904	

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

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).

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 сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг)	+	+
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 сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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 97,35 балла набрало муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района", набравшее 96,16 балла. Третье место – у муниципального бюджетного учреждения "Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения" Павловского (92,97 балла).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	97,35	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	96,16	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	92,97	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	92,48	100,00	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	90,42	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	77,22	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	76,75	100,00	7

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг, наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района, набравшее 99,79 балла. Третье место – у муниципального бюджетного учреждения "Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения" Павловского (99,75 балла).

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,79	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	99,75	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	99,65	100,00	4
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	99,57	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,50	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	99,25	100,00	7

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат 86 баллов набрало муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района", набравшее 80 баллов. Третье место – у муниципального бюджетного учреждения "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района (72 балла).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	86,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	80,00	100,00	2
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	72,00	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	56,00	100,00	4
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	52,00	100,00	5
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	51,75	100,00	6
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	51,32	100,00	7

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района, набравшее *99,93 балла*. Третье место – у муниципального бюджетного учреждения "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района (*99,92 балла*).

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	99,93	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,92	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	99,87	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,80	100,00	5
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	99,57	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	98,77	100,00	7

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат 99,91 балла набрало муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района. Второе место заняло Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района, набравшее 99,78 балла. Третье место – у муниципального бюджетного учреждения "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района (99,75 балла).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	99,91	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	99,78	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	99,75	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,71	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,58	100,00	5
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	99,49	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	98,23	100,00	7

4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	91,15	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района	87,31	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	76,92	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	75,77	100,00	4
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	68,08	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	64,23	100,00	6
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	63,08	100,00	7

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.

Пять организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. 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
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	60,00	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	60,00	100,00	

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.

Две организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. 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
4. Муниципальное бюджетное учреждение "Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского сельского поселения" Павловского района	100,00	100,00	1
7. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение" Павловского района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение" Павловского района"	99,91	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение" Павловского района	99,87	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека Старолеушковского сельского поселения» Павловского района	99,74	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотечная система Павловского сельского поселения" Павловского района	99,56	100,00	5
3. Муниципальное бюджетное учреждение "Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение" Павловского района	99,37	100,00	6