

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА (ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СБОРА,
ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ) КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ
АПШЕРОНСКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук _____ Якушина Н.В.
подпись, дата

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук _____ Радченко С.В.
подпись, дата

Исполнитель
канд. соц. наук _____ Балезина Е.А.
подпись, дата

Исполнитель
специалист ИЦ _____ Васильев М.Е.
подпись, дата

Содержание

Введение	4
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	5
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования ..	8
2.1 Выборка исследования.....	8
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	11
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Апшеронского района Краснодарского края	13
4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Апшеронского района Краснодарского края	17
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Апшеронского района Краснодарского края.....	31
6. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Апшеронского района Краснодарского края	33
6.1 Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации».....	33
6.2 Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»	34
Приложение 1. Перечень организаций культуры Апшеронского района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году	35

Приложение 2. Анкета получателей услуг	37
Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Апшеронского района Краснодарского края	39
Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	41
Приложение 5. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	42

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 Апшеронского 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 условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Апшеронского 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 условий оказания услуг организациями культуры Апшеронского района Краснодарского края.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности 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 Апшеронского района Краснодарского края.

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории Апшеронского района Краснодарского края в 2021 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Апшеронского района Краснодарского края в 2021 году на основе общедоступной информации.

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

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

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;
- на основе 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 Апшеронского 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 обобщение информации о качестве 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 условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Апшеронского 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".

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Апшеронского района Краснодарского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 1 358 респондентов.

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

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

Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

№	Наименование организации	Количество получателей услуг	Минимальное необходимое количество анкет *	Фактическое количество респондентов
1	МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	2181	100	148
2	МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	9603	150	160
3	МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	5658	150	247
4	МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	5745	150	172
5	МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	1027	100	119
6	МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	124	50	83
7	МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	574	50	104
8	МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	2145	100	121
9	МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	1136	100	132
10	МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	200	50	72
	Всего	28393	-	1358

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

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет (Таблица 1.2).

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

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

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

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

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Апшеронского 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)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату,	+*	+*

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
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 условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий 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 условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Апшеронского района Краснодарского края

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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района. Второе место заняло МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения, набравшее *99,86 балла*. Третье место – у МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района» (*99,84 балла*).

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

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	1
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	99,86	2
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,84	3
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	97,50	4
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	95,00	5
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	94,50	6
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	92,50	7
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	92,08	8
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	91,83	9
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	77,17	10

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий

оказания услуг, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района, МКУК «Новополянская поселенческая библиотека» и МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района. Второе место заняло МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС», набравшее *99,71 балла*. Третье место – у МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района» (*99,60 балла*).

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Апшеронского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	1
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	99,71	2
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,60	3
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	99,17	4
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	98,65	5
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	98,11	6
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	80,00	7
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	68,80	8

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *86 баллов* набрало МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения. Второе место заняло МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района», набравшее *80 баллов*. Третье место – у МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС» (*74 балла*).

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

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	86,00	1
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	80,00	2
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	74,00	3
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	66,00	4
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	64,00	5
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	60,00	6
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	59,09	7
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	58,00	8
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	54,00	9
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	46,00	10

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

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Апшеронского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	99,72	2
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,19	3

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали пять организаций: МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района, МКУК «Новополянская поселенческая библиотека», МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека», МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района и МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района. Второе место заняло МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района», набравшее *99,92 балла*. Третье место – у МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения (*99,86 балла*).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Апшеронского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	1
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,92	2
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	99,86	3
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	99,85	4
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	99,71	5
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	99,50	6

4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Апшеронского 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.

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	91,67	2
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	91,67	3
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	83,33	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	83,33	4
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	75,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	73,61	5
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	63,89	6

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 условий 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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	2
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	90,00	2
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	90,00	

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.

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	Рейтинг
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	1
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	99,66	2
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,59	3
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	99,58	4
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	70,00	5

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 культуры; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации культуры; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.4.

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	60,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	40,00	3

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

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 культуры.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.5.

Таблица 4.5 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	1
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	99,42	2
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,19	3
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	98,35	4
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	97,59	5
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	97,30	6
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	96,21	7

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 культуры.

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	80,00	1
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	60,00	2
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	60,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	40,00	3
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	40,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	40,00	
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	20,00	4
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	20,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	0,00	5
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	0,00	

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	80,00	1
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	80,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	80,00	
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	60,00	2
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	60,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	60,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	60,00	3
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	40,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	40,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	40,00	

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.

Таблица 4.8 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	96,97	2

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.

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,60	

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.

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	98,79	

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,19	2
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	98,61	3

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.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	

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.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	1
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	99,60	2
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	99,32	3
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	99,24	4
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	97,52	5

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	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100,00	1
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	100,00	
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100,00	
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	100,00	
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	100,00	
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	100,00	
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	100,00	
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	99,42	2

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Апшеронского 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 Апшеронского района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

В таблице 5.1 представлен рейтинг условий оказания услуг организациями культуры на территории Апшеронского района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг набрало МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения (96,88 балла).

Второе место по значению итогового показателя заняло МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района» (95,71 балла).

На третьем – МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС» (93,58 балла).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Апшеронского района Краснодарского края

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	96,88	1
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	95,71	2
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	93,58	3
2. МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	91,82	4
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	91,80	5
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	91,30	6
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	90,30	7
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	90,09	8

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	82,98	9
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	81,38	10

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Апшеронского района Краснодарского края



6. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Апшеронского района Краснодарского края

6.1 Предложения 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 организаций культуры на информационных стендах в помещениях организаций.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций 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 официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

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

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий 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 организациях.

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 организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 3.

Более детальные предложения по организациям культуры приведены в Протоколах (См.: Приложение 5 к отчету).

Приложение 1. Перечень организаций культуры Апшеронского района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1.	МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	352653, Краснодарский край, Апшеронский район, ст. Кубанская, ул. Красная, 20	Запорожец Наталья Викторовна	8(861 52) 7-51-17	nataliakub2011@yandex.ru	https://cbskuban.apskult.ru/
2.	МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района	352680, Краснодарский край, г. Хадыженск, ул. Ленина, 54	Бурмакина Марина Васильевна	8(861 52) 4-28-82	khadigenk.library@mail.ru	https://hadcb.s.apskult.ru/
3.	МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	352690, Краснодарский край, г. Апшеронск, ул. Ленина, 33	Куликова Ольга Александровна	8(861 52) 2-87-39	aprlibrary@mail.kuban.ru	http://aprlib.ru
4.	МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	352690, Краснодарский край, г. Апшеронск, ул. Буденного, 1	Серебрякова Любовь Ивановна	8(861 52) 2-54-80	bibliotekaagp@rambler.ru	https://cbs.apskult.ru/
5.	МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	352668, Краснодарский край, Апшеронский район п. Новые Поляны, ул. Железнодорожная, 1а	Ефименко Антонина Васильевна	8(861 52) 3-31-37	novopoljanskaja@yandex.ru	https://npolbibl.apskult.ru/
6	МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	352656, Краснодарский край, Апшеронский район пос. Отдалённый, ул. Клубная, 13	Енина Светлана Владимировна	8(918) 630-92-47	otdalen.esv@yandex.ru	http://otdalen.n.apsheronskoms.ru/svedeniya-ob-organizacii.html
7	МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	352665, Краснодарский край, Апшеронский район, ст. Кабардинская, ул. Советская, 11а	Иваненко Елена Дмитриевна	8(861 52) 4-70-30	bibliokab@mail.ru	http://kab.apsheronskoms.ru/mkuk-kabardinskaya-poselencheskaya-biblioteka-1.html

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
8	МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	352665, Краснодарский край, Апшеронский район, ст. Кабардинская, ул. Ленина 43	Косихина Вера Ивановна	8(86152) 4-70-81	sdk.kabardinka2014@mail.ru	http://сдк-кабардинская.рф/
9	МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	353660, Краснодарский край, Апшеронский район ст. Тверская, ул. Советская, 5	Овчаренко Нина Владимировна	8(861 52) 3-02-29	tverbiblioteka@mail.ru	https://tverbibli.apskult.ru/
10	МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	352666, Краснодарский край, Апшеронский район п. Мезмай, ул. Клубная, 1	Кравцова Наталья Викторовна	8(918) 812-32-85	craftnata@mail.ru	http://mez.apsheonskoms.ru/podvedomstvennye-organizacii.html

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Апшеронского района Краснодарского края

Организация	Предложения и замечания
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	Больше хороших книг Сделать читальный зал, расширить библиотеку в хуторе Калинина
2. МКУ «ЦБС» Хадзыженского городского поселения Апшеронского района	Более частое поступление новой литературы больше литературных поступлений Больше новой литературы Больше новых книг Вернуть библиотеку к прежнему режиму работы и больше книжных новинок Вернуть доковидный режим работы Вернуть доступ к выбору книг Вернуть обычный режим работы библиотеки - открыть читальный зал и доступ к выбору литературы Вернуть свободный доступ в читальный зал и на абонемент Возможность самостоятельно выбирать книги на абонементе и открыть читальный зал Дать возможность самим выбирать книги, открыть доступ к книжному фонду на абонементе Мало новых книг, Чаще и больше обновлять фонд Мало новых поступлений книг Открыть доступ к книгам и самостоятельному выбору Отменить ограничения возможности самостоятельного выбора литературы Увеличить количество новых книг Хотелось бы самостоятельно на полках выбирать книги чаще получать литературные новинки
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	Желаем вам нового ремонта. Приобретать новые книги в большем объеме!
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	из-за коронавируса закрыт доступ к фонду. хочется погулять по фонду, выбрать Откройте доступ в читальный зал
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	Больше новых детских книг и энциклопедий в Ширванскую библиотеку. Газификация помещения библиотеки Побольше книг. Побольше новых книг Чтобы в организации был проведён газ
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	Нужно обновить книжный фонд Побольше новых книг Требуется ремонт. Установить новую мебель
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	Хотелось бы обновить книжный ассортимент

Организация	Предложения и замечания
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	Ремонт не помешал бы
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	хочу больше книг
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	<p> Качественный доступ в интернет Мобильный интернет с большей скоростью мягкую мебель для ожидающих очередь Наличие ксерокопии Нужна удобная мягкая мебель Приобрести мягкий диванчик хорошо было бы приобрести мягкую мебель для посетителей </p>

Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3.	Критерий 1	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Критерий 2	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	Критерий 3	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Критерий 4	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	86,25	98,00	96,88	94,03	90,00	98,81	94,40	36,00	60,00	99,70	64,71	99,96	99,88	99,78	99,89	100	99,57	99,94	99,88	90,58
1. МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения	100	100	99,66	99,86	100	97,30	98,65	80,00	80,00	100	86,00	100	100	100	100	100	99,32	100	99,86	96,88
2. МКУ «ЦБС» Хадьженского городского поселения Апшеронского района	100	100	100	100	100	100	100	20,00	60,00	96,97	59,09	100	100	100	100	100	100	100	100	91,82
3. МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»	100	100	99,59	99,84	100	99,19	99,60	60,00	80,00	100	80,00	99,60	98,79	99,19	99,19	100	99,60	100	99,92	95,71
4. МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»	91,67	90,00	100	94,50	100	99,42	99,71	40,00	80,00	100	74,00	100	100	100	100	100	100	99,42	99,71	93,58
5. МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»	91,67	100	100	97,50	100	100	100	0,00	60,00	100	54,00	100	100	100	100	100	100	100	100	90,30
6. МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»	73,61	100	100	92,08	40,00	97,59	68,80	0,00	40,00	100	46,00	100	100	100	100	100	100	100	100	81,38
7. МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района	83,33	100	100	95,00	100	100	100	60,00	40,00	100	64,00	100	100	100	100	100	100	100	100	91,80
8. МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района	83,33	90,00	99,58	91,83	100	98,35	99,17	40,00	60,00	100	66,00	100	100	100	100	100	97,52	100	99,50	91,30
9. МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района	75,00	100	100	92,50	100	96,21	98,11	20,00	60,00	100	60,00	100	100	100	100	100	99,24	100	99,85	90,09
10. МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района	63,89	100	70,00	77,17	60,00	100	80,00	40,00	40,00	100	58,00	100	100	98,61	99,72	100	100	100	100	82,98

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ,
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И
АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

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

Наименование организации: МКУ «ЦБС» Кубанского сельского поселения

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352653, Краснодарский край, Апшеронский район, ст. Кубанская, ул. Красная, 20

Ф.И.О. руководителя: Запорожец Наталья Викторовна

Контактный телефон: 8(861 52) 7-51-17

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,86 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,65 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,86 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		96,88 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		1

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

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

Наименование организации: МКУ «ЦБС» Хадыженского городского поселения Апшеронского района
Регион: Краснодарский край
Адрес: 352680, Краснодарский край, г. Хадыженск, ул. Ленина, 54
Ф.И.О. руководителя: Бурмакина Марина Васильевна
Контактный телефон: 8(861 52) 4-28-82
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	59,09 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		91,82 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		4

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

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

Наименование организации: МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352690, Краснодарский край, г. Апшеронск, ул. Ленина, 33

Ф.И.О. руководителя: Куликова Ольга Александровна

Контактный телефон: 8(861 52) 2-87-39

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,84 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	80 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	99,19 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,92 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		95,71 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		2

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

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

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

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

Наименование организации: МКУК Апшеронского городского поселения Апшеронского района «ЦБС»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352690, Краснодарский край, г. Апшеронск, ул. Буденного,1

Ф.И.О. руководителя: Серебрякова Любовь Ивановна

Контактный телефон: 8(861 52) 2-54-80

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,5 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,71 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	74 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,71 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		93,58 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		3

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

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

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

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", в частности:

- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

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

Наименование организации: МКУК «Новополянская поселенческая библиотека»
Регион: Краснодарский край
Адрес: 352668, Краснодарский край, Апшеронский район п. Новые Поляны, ул. Железнодорожная, 1а
Ф.И.О. руководителя: Ефименко Антонина Васильевна
Контактный телефон: 8(861 52) 3-31-37
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,5 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	54 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		90,3 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		7

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- информация о материально-техническом обеспечении
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

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

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

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

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

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", в частности:

- информация о материально-техническом обеспечении
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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)

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

Наименование организации: МКУК «Отдаленная поселенческая библиотека»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352656, Краснодарский край, Апшеронский район пос. Отдалённый, ул. Клубная, 13

Ф.И.О. руководителя: Енина Светлана Владимировна

Контактный телефон: 8(918) 630-92-47

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,08 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	68,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	46 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		81,38 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		10

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

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

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы

- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

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

- комфортная зоны отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
- навигация внутри организации культуры
- доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

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

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

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

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", в частности:

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- навигации внутри организации культуры
- доступность питьевой воды
- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

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

Наименование организации: МКУК «Кабардинская поселенческая библиотека» Апшеронского района
Регион: Краснодарский край
Адрес: 352665, Краснодарский край, Апшеронский район, ст. Кабардинская, ул. Советская, 11а
Ф.И.О. руководителя: Иваненко Елена Дмитриевна
Контактный телефон: 8(861 52) 4-70-30
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	64 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		91,8 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		5

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

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

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

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", в частности:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками

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

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

Наименование организации: МКУ «Сельский дом культуры» Кабардинского сельского поселения Апшеронского района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352665, Краснодарский край, Апшеронский район, ст. Кабардинская, ул. Ленина 43

Ф.И.О. руководителя: Косихина Вера Ивановна

Контактный телефон: 8(86152)4-70-81

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,83 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,17 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	66 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		91,3 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		6

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
Доступность записи на получение услуги:
- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

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", в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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 (тифлсурдопереводчика)

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

Наименование организации: МКУК «ЦБС Тверского сельского поселения» Апшеронского района
Регион: Краснодарский край
Адрес: 353660, Краснодарский край, Апшеронский район ст. Тверская, ул. Советская, 5
Ф.И.О. руководителя: Овчаренко Нина Владимировна
Контактный телефон: 8(861 52) 3-02-29
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,5 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,11 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	60 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,85 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		90,09 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		8

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы

- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

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

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

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", в частности:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений

- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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)

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

Наименование организации: МКУК «Сельская библиотека» Мезмайского сельского поселения Апшеронского района
Регион: Краснодарский край
Адрес: 352666, Краснодарский край, Апшеронский район п. Мезмай, ул. Клубная, 1
Ф.И.О. руководителя: Кравцова Наталья Викторовна
Контактный телефон: 8(918) 812-32-85
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	77,17 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	80 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	58 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	99,72 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		82,98 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		9

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

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

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

- положения о филиалах и представительствах
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

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

- навигация внутри организации культуры

- доступность питьевой воды

Доступность записи на получение услуги:

- по телефону

- на официальном сайте организации

- при личном обращении

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

- сменные кресла-коляски

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о видах предоставляемых услуг организацией культуры

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

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", в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри организации культуры
- доступность питьевой воды

Доступностью записи на получение услуги:

- по телефону
- на официальном сайте организации
- при личном обращении

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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