

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Начальник управления культуры
администрации муниципального образования
Павловский район

_____ С.Г. Латышева

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»

_____ Е.А. Семенко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА,
ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В ПАВЛОВСКОМ РАЙОНЕ

2025 год
г. КРАСНОДАР

Оглавление

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (НОК): нормативная база, цели, задачи, функции.....	3
Методология исследования.....	8
Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	9
Методика расчёта показателей и критериев НОК.....	12
Основания для проведения НОК.....	27
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей.....	30
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	35
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	40
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	43
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	48
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	51
Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом	54
Выводы	57
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	59
Сравнительный анализ результатов НОК-2025 и НОК-2022.....	63
Инструментарий исследования.....	72
Анкета получателей услуг	72
Анкета оператора	74

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (НОК): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере культуры.

Нормативные основы независимой оценки качества:

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации с 28 апреля 2008 г. № 607»;
- Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства РФ от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- Постановление Правительства РФ от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;
- Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Приказ Минкультуры России от 14 ноября 2018 г. № 1982 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 31 июля 2018 г. № 1335 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Распоряжение Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
- Приказ Минкультуры России от 16.03.2021 N 329 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской

Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26 октября 2018 г. N 1879».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации: сайты организаций культуры, стенды в помещениях организаций, опросы получателей услуг;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- повышение качества деятельности организаций культуры.

Функции независимой оценки:

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций культуры, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию в сфере культуры и др.);
- обеспечение общественного контроля деятельности организаций культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры не влекут за собой приостановление деятельности или аннулирование лицензии на осуществление отдельных видов деятельности в отношении организаций культуры.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей организаций культуры;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОК являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Павловского района Краснодарского края (далее НОК):

1. Определить лучшие организации культуры Павловского района из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий предоставления услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий оказания услуг для организаций культуры Павловского района.

4. Предоставить заказчику аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий оказания услуг организациями культуры;
- конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по общим критериям оценки качества Минтруда РФ (табл. 1.1):

Таблица 1.1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры
2.	Комфортность условий предоставления услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

2) Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

3) Распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, входящие в них показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (далее – организации)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	Комфортность условий предоставления услуг *	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры)	-
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5.

3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации *	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11.

5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг *	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.

* Критерии 2, 4, 5 не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 3.1

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) ($P_{инф}$).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$);	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
				- объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$).	1-100 баллов	

$$P_{\text{инф}} = \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \cdot I_{\text{норм}}} \cdot 100 \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии со статьёй 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 **для организаций культуры** установлен необходимый объём информации для размещения на стендах и на официальном сайте организации культуры в количестве **10 единиц информации**.

Таблица 3.2

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения ; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 4) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно ($C_{\text{дист}}$);	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.	100 баллов	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$).	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \times 100 \quad (1.3)$$

где

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K^1):

$$K^1 = 0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр} \quad (1)$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.4

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ($P_{\text{комф.усл}}$).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 5) санитарное состояние помещений организаций; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	- отсутствуют комфортные условия; - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{\text{комф}}$); - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.5

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{комф}$).	0,3	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией.	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($u_{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

$$P_{уд}^{комф} = \frac{u_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.3)$$

где

$u_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = 0,5 \times P_{комф.усл} + 0,5 \times P_{уд}^{комф} \quad (2)$$

Значение критерия K^2 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^2 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Таблица 3.6

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

где $T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.7

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$).	0,4	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.2)
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$);	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности.	100 баллов	

$$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \quad (3.2)$$

где $T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) ($P_{уд}^{дост}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($U_{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

$$P_{уд}^{дост} = \frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \times 100 \quad (3.3)$$

где

$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3):

$$K^3 = 0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост} \quad (3)$$

Значение критерия K^3 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^3 – 100 баллов.

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности числа получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения применяется K^3 среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.9

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{перв.конт}$).	0,4	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

$$P_{уд}^{перв.конт} = \frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (4.1)$$

где

$U_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.10

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{оказ.услуг}$).	0,4	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \frac{U_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (4.2)$$

где

$U_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.11

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{вежл.дист}$).	0,2	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U^{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \frac{U^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (4.3)$$

где $U^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (K^4):

$$K^4 = 0,4 \times P_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times P_{уд}^{оказ.услуг} + 0,2 \times P_{уд}^{вежл.дист} \quad (4)$$

Значение критерия K^4 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^4 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.12

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{реком}}$).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100 \quad (5.1)$$

где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.13

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{орг.усл}$).	0,2	5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).	число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации ($U_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)

$$P_{уд}^{орг.усл} = \frac{U_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (5.2)$$

где $U_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.14

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}$).	0,5	5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации ($U_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

$$P_{уд} = \frac{U_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (5.3)$$

где $U_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (K^5):

$$K^5 = 0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times P_{\text{уд}} \quad (5)$$

Значение критерия K^5 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

После проведения подсчётов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \frac{\sum_{i=1}^5 K_n^i}{5} = \frac{1}{5} \times (K_n^1 + K_n^2 + K_n^3 + K_n^4 + K_n^5), \quad (6)$$

где S_n - итоговый интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в n -ой организации культуры, в баллах;

n – номер организации культуры, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i – порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

K_n^i - значение i -го критерия для n -й организации, в баллах.

Для театрально-зрелищных и концертных организаций критерии 2, 4 и 5 не применяются. Итоговый интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг для таких организаций рассчитывается по формуле:

$$S_n = \frac{1}{2} (K_n^1 + K_n^3).$$

Основания для проведения НОК

Процедура независимой оценки, мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 05-25/НОК от 15.08.2025 г., заключённого с Управлением культуры администрации муниципального образования Павловский район.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района, были определены 25 муниципальных организаций культуры:

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Атаманское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «ДК МО Атаманское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «ДК» Веселовского СП);

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «ДК МО Незамаевское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры Новолеушковского сельского поселения» Павловского района (далее - МБУ «ДК Новолеушковского СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «ДК МО Новопетровское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Новопластуновское сельское поселение Павловского района» (далее - МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «СКЦ» Павловского СП);

Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Северное сельское поселение Павловского район» (далее - МБУ «СКЦ МО Северное СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Среднечелбасское сельское поселение Павловского района» (далее - МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный центр муниципального образования Старолеушковское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «ДК МО Упорненское СП»);

Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района (далее - МАУ «Досуговый центр кино»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Павловский историко-краеведческий музей» Павловского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «Павловский ИКМ»);

Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека» (далее - МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «Библиотечная система» СП ПР);

Муниципальная бюджетное учреждение «Атаманская поселенческая библиотека» Атаманского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «Библиотека» Веселовского СП);

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека муниципального образования Незамаевское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека муниципального образования Новопетровское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Новопластуновская сельская библиотека Новопластуновского поселения Павловского района» (далее - МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Новолеушковская сельская библиотека имени И.И. Никонова» (далее - МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Старолеушковская поселенческая библиотека» Старолеушковского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»);

Муниципальное бюджетное учреждение Среднечелбасская поселенческая библиотека Среднечелбасского сельского поселения Павловского района (далее - МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека муниципального образования Северное сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «Библиотека МО Северное СП»);

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района (далее - МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»).

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций внутри муниципалитета.

Специалистами организации-оператора с 15 августа по 1 октября 2025 года осуществлен сбор и анализ показателей качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования Павловский район.

Сбор данных для проведения процедуры НОК осуществлялся организацией-оператором двумя способами:

- дистанционно (сбор данных из общедоступных источников и интернет-анкетирование получателей услуг);
- очно, путем осмотра мест оказания услуг в присутствии представителя организации культуры.

Дистанционным способом, путем изучения информации, документов, размещенных на официальных сайтах организаций, структуры сайтов организаций культуры, получены данные для расчёта индикаторов:

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

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

Путем осмотра мест оказания услуг в присутствии представителей организаций культуры получены данные для расчёта индикаторов:

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

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг;

3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

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

В целях получения данных об удовлетворенности получателей услуг и расчёта нижеприведённых индикаторов проведен опрос граждан (получателей услуг) в форме анонимного интернет-анкетирования, путем размещения на сайтах организаций культуры, принимавших участие в НОК, активных ссылок на опрос получателей услуг в виде специализированного сервиса для проведения опросов ЯндексФормы (<https://forms.yandex.ru>):

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

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

2.2.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией;

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов;

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию;

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели,

тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию;

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее);

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

В соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» минимальный объем выборочной совокупности респондентов (минимальная численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества в соответствии с таблицей 4.1.

Таблица 4.1

№	Численность получателей услуг	Количество анкет в год
I	Менее 1 000 человек в год	Не менее 50
II	От 1 000 до 5 000 человек в год	Не менее 100 и не более 600
III	От 5 000 до 12 000 человек в год	Не менее 150 и не более 600
IV	От 12 000 до 50 000 человек в год	Не менее 450 и не более 600
V	Более 50 000 человек в год	Не менее 500 и не более 600

В соответствии с данными о численности получателей услуг по каждой из организаций культуры, в отношении которых проводится НОК, полученных от управления культуры администрации муниципального образования Павловский район, общий объём генеральной совокупности респондентов по 25-ти организациям

культуры, принявшим участие в процедуре НОК, составляет 76 136 человек. Объём выборочной совокупности – 3 459 человек.

В таблице 4.2 приведён перечень организаций культуры, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», а также информация об общем объёме генеральной совокупности и об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой организации культуры.

Таблица 4.2

Информация об организациях культуры, принявших участие в процедуре проведения НОК, адреса официальных сайтов, объёме генеральной и выборочной совокупностей респондентов

№ п/п	Сокращённое наименование	Адрес официального сайта	Объём генеральной совокупности, чел.	Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1.	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	dk-ataman.ru	3221	122	3,79
2.	МБУ «ДК» Веселовского СП	vesel-dk.pavkult.ru	1904	104	5,46
3.	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	nezam-dk.pavkult.ru	1139	163	14,31
4.	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	novoleushkov-dk.pavkult.ru	4992	213	4,27
5.	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	novopetrov-dk.pavkult.ru	2187	103	4,71
6.	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	novoplast-skс.pavkult.ru	3692	123	3,33
7.	МБУ «СКЦ» Павловского СП	skс.pavkult.ru	11063	243	2,2
8.	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	sever-skс.pavkult.ru	1950	136	6,97
9.	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	oktyabr-skс.pavkult.ru	4982	126	2,53
10.	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	star-sdc.pavkult.ru	4010	155	3,87
11.	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	dk-uporny.pavkult.ru	1071	135	12,61
12.	МАУ «Досуговый центр кино»	кино-павл.рф	21236	599	2,82
13.	МБУ «Павловский ИКМ»	pavikm.pavkult.ru	2927	135	4,61
14.	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	mbiblio.pavkult.ru	1490	156	10,47
15.	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	biblsistem.pavkult.ru	2265	109	4,81
16.	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	атаманская-библиотека.рф	194	56	28,87
17.	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	viselbibl.pavkult.ru	504	55	10,91
18.	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	nezamaevskaya-bibl.pavkult.ru	618	77	12,46
19.	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	novop-bibl.pavkult.ru	519	54	10,4
20.	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	novoplastbibl.pavkult.ru	1062	120	11,3
21.	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	nikon-bibl.pavkult.ru	1775	102	5,75
22.	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	star-biblioteka.pavkult.ru	2013	158	7,85

23.	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	bibl-sred.pavkult.ru	520	85	16,35
24.	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	severbibl.pavkult.ru	511	57	11,15
25.	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	bibl-upor.pavkult.ru	291	73	25,09
ИТОГО			76 136	3 459	

Средний возраст респондентов, принимавших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составляет 40 лет.

В общей численности респондентов по всему массиву данных доля женщин составляет 63 %, мужчин – 37 %.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» предполагает повышение роли интернет-представительств организаций культуры в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг.

В оценке сайтов организаций культуры учитывались:

- информативность сайта организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации культуры);
- пользовательская доступность и мобильность сайта организации культуры.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций культуры по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

Таблица 5.1

**Результаты организаций культуры муниципального образования
Павловский район в 2025 году по критерию 1 «Открытость и доступность
информации об организации культуры»**

Рейтинг по критерию 1	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.*	Показатель 1.2.*	Показатель 1.3.*	Значение критерия 1*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,3	0,4	
1-13	МБУ «ДК» Веселовского СП	100	100	100	100
1-13	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	100	100	100
1-13	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	100	100	100
1-13	МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	100	100	100
1-13	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	100	100	100
1-13	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	100	100	100
1-13	МАУ «Досуговый центр кино»	100	100	100	100
1-13	МБУ «Павловский ИКМ»	100	100	100	100
1-13	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	100	100	100
1-13	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	100	100	100
1-13	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	100	100	100
1-13	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	100	100	100
1-13	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	100	100	100	100
14	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	100	100	99	99,6
15	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	95	100	100	98,5
16	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	94	100	100	98,2
17-19	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	90	100	100	97
17-19	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	90	100	97
17-19	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	90	100	97
20	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	89	100	100	96,7
21	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	100	90	99	96,6
22	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	87	100	100	96,1
23	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	86	100	100	95,8
24-25	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	87	90	100	93,1
24-25	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	87	90	100	93,1
	Средние значения	96,60	98,00	99,92	98,35

*Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

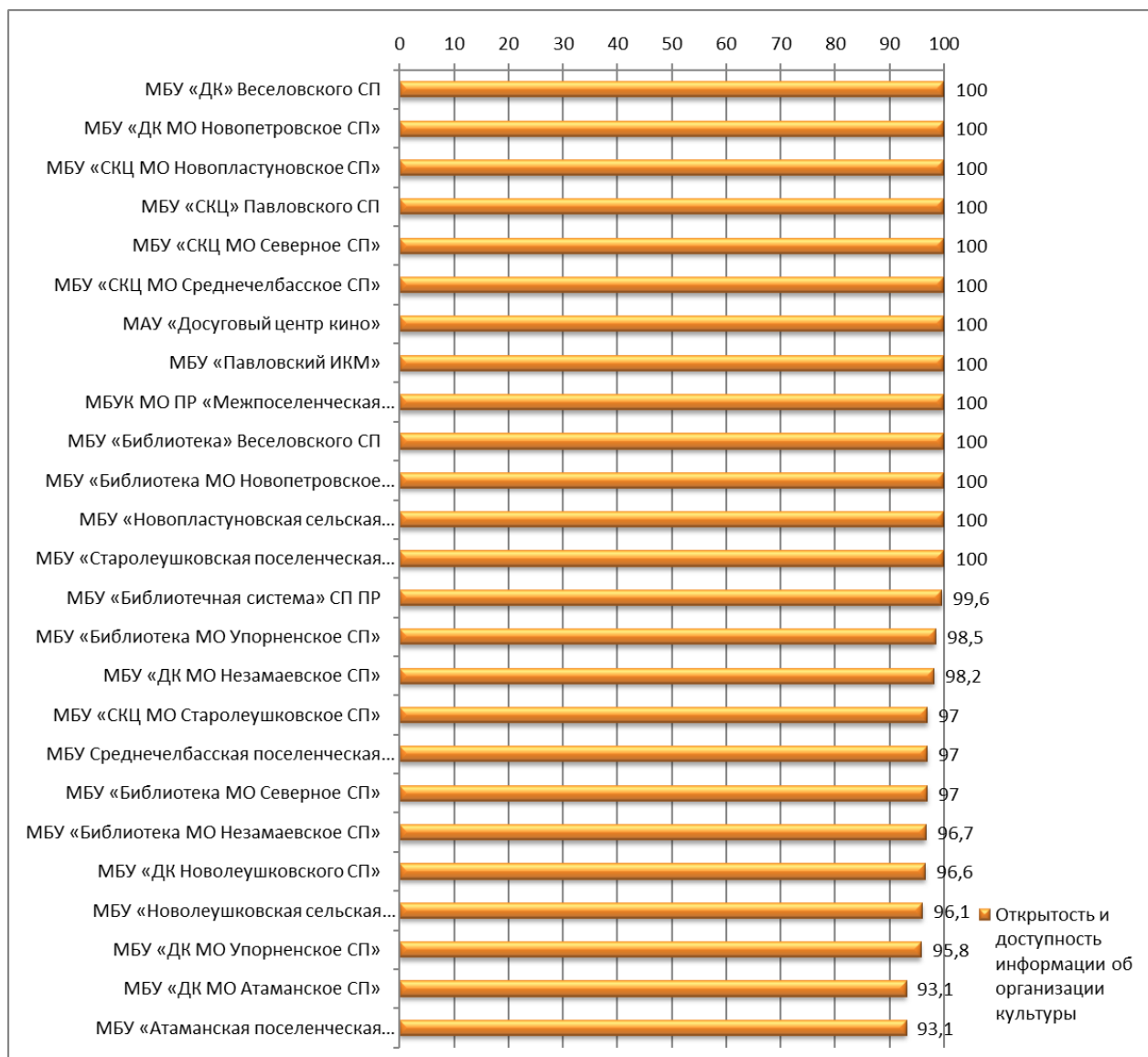
Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Диаграмма 5.1

**Рейтинг организаций культуры Павловского района
по критерию 1: «Открытость и доступность информации об организации культуры»**



Как видно из сравнительного анализа, организации культуры Павловского района, принявшие участие в процедуре НОК, в среднем имеют высокий уровень открытости и доступности информации об организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах. Средняя оценка по критерию 1 составляет 98,35 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 96,6 балла, средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – 98 баллов, среднее значение показателя

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,92 балла. Оценки по всем показателям соответствуют категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» среди организаций культуры Павловского района лидирующие позиции занимают 13 организаций культуры, получивших максимальные 100 баллов по критерию.

Как видно из оценочных данных, все организации культуры Павловского района получили по критерию 1 оценки из категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, показал, что на стендах ряда организаций не размещены такие документы (информация) как:

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «ДК МО Незамаевское СП»);
- адреса сайтов структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости (у 1 организации: МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»);
- информация о проведении НОК: сроки проведения (у 1 организации: МБУ «ДК МО Упорненское СП»);
- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 1 организации: МБУ «ДК МО Упорненское СП»).

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на официальных сайтах организаций культуры, показал, что на официальных сайтах некоторых организаций не размещены такие документы (информация) как:

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 4 организаций: МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);
- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- адреса сайтов структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- адреса электронной почты структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- информация о режиме и графике работы организации культуры (у 1 организации: МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);
- информация о ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»);
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) (у 2 организаций: МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»);
- информация о проведении НОК: сроки проведения (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»);
- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 1 организации: МБУ «ДК МО Упорненское СП»);
- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 3 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»).

В части дистанционных способов обратной связи, реализованных и функционирующих на официальных сайтах организаций культуры следует отметить, что такие способы обратной связи реализованы не у всех организаций, в частности, у ряда организаций на сайтах отсутствуют:

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 5 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК Новолеушковского СП», МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Северное СП»).

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг, а также полученная в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий).

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для организаций культуры не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1

Результаты организаций культуры муниципального образования Павловский район в 2025 году по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Рейтинг по критерию 2	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.*	Показатель 2.2.*	Значение критерия 2*
	Максимальный балл	100	100	100
	Значимость показателя	0,5	0,5	
1-17	МБУ «ДК» Веселовского СП	100	100	100
1-17	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	100	100	100
1-17	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	100	100	100
1-17	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	100	100
1-17	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	100	100
1-17	МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	100	100
1-17	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	100	100
1-17	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	100	100	100
1-17	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	100	100
1-17	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	100	100
1-17	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	100	100	100
1-17	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	100	100	100
18-21	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	100	99	99,5
18-21	МАУ «Досуговый центр кино»	100	99	99,5
18-21	МБУ «Павловский ИКМ»	100	99	99,5
18-21	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	100	99	99,5
22-23	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	98	99
22-23	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	100	98	99
24	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	97	98,5
25	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	100	87	93,5
	Средние значения	100,00	99,04	99,52

*Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

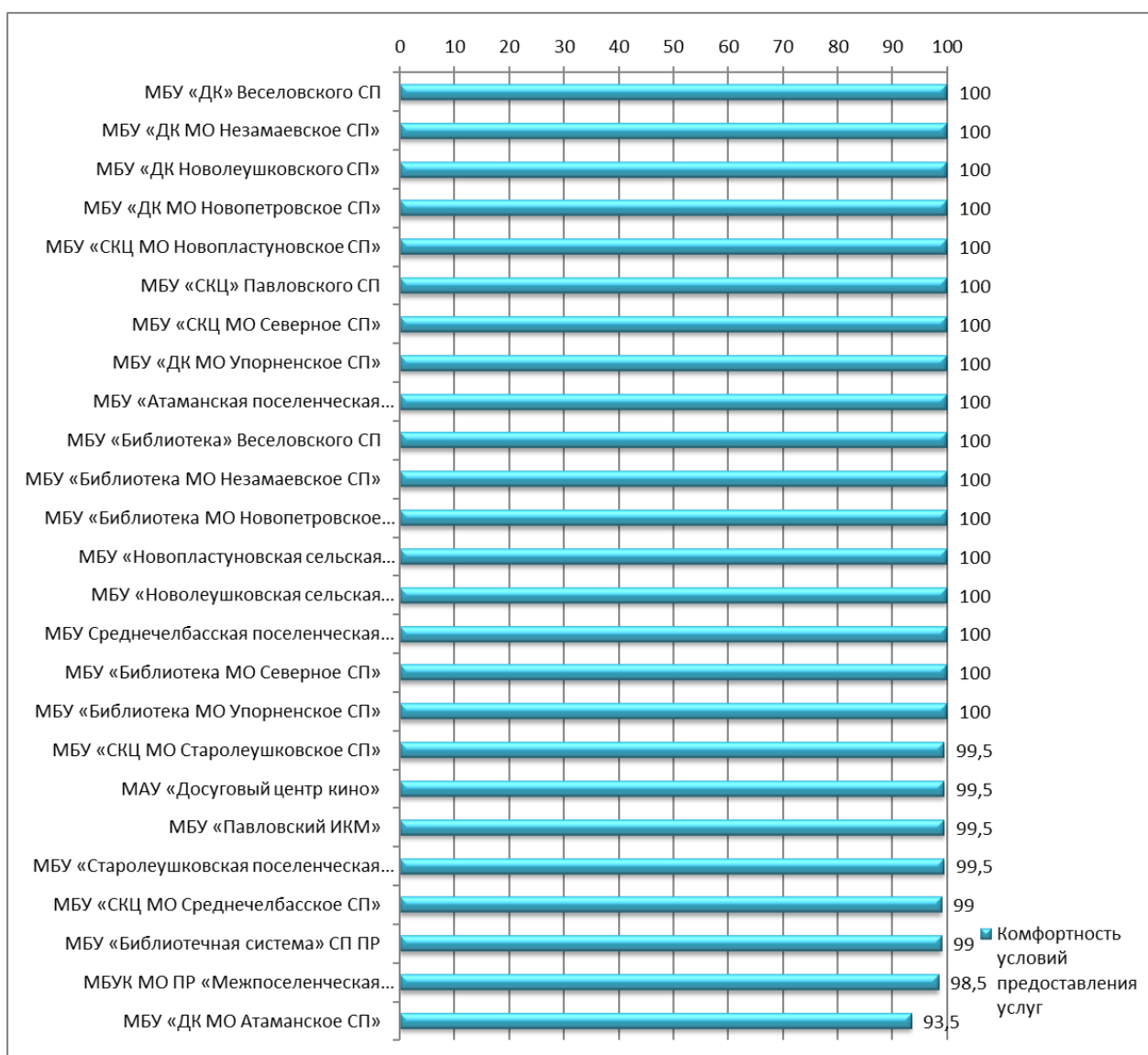
Показатель 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций культуры Павловского района составляет 99,52 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком среднем уровне комфортности условий предоставления услуг. Среднее значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки, составляет 100 баллов. Среднее значение показателя 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составляет 99,04 балла, что также соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Диаграмма 6.1

**Рейтинг организаций культуры Павловского района
по критерию 2: «Комфортность условий предоставления услуг»**



По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» среди организаций культуры Павловского района лидирующие позиции занимают 17 организаций, получившие максимальную оценку 100 баллов по критерию.

Как видно из оценочных данных, все 25 организаций культуры Павловского района получили по критерию 2 оценку из категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Несмотря на высокие средние значения критерия 2, у некоторых организаций культуры в процессе сбора и обобщения информации выявлены следующие **недостатки** в части комфортности условий предоставления услуг:

- отсутствуют в необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения В ЗДАНИИ организации культуры (не обеспечивается чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.) (у 1 организации: МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»).

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные интернет-опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий), а также документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.).

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций культуры Павловского района, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1

Результаты организаций культуры муниципального образования Павловский район в 2025 году по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинг по критерию 3	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.*	Показатель 3.2.*	Показатель 3.3.*	Значение критерия 3*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,4	0,3	
1	МАУ «Досуговый центр кино»	100	100	100	100
2	МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	100	98	99,4
3-6	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	80	100	100	94
3-6	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	80	100	100	94
3-6	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	80	100	100	94
3-6	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	80	100	100	94
7	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	80	100	92	91,6
8	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	80	100	90	91
9-10	МБУ «ДК» Веселовского СП	60	100	100	88
9-10	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	60	100	100	88
11	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	80	80	100	86
12	МБУ «Павловский ИКМ»	60	100	93	85,9
13	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	60	100	92	85,6
14	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	60	100	91	85,3
15	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	60	100	90	85
16	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	40	100	100	82
17	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	80	80	80	80
18	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	20	100	100	76
19	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	20	100	95	74,5
20	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	20	100	93	73,9

Рейтинг по критерию 3	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.*	Показатель 3.2.*	Показатель 3.3.*	Значение критерия 3*
21	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	60	100	50	73
22	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	40	80	86	69,8
23	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	20	80	97	67,1
24	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	60	80	50	65
25	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	40	60	96	64,8
	Средние значения	60,80	94,40	91,72	83,52

***Показатель 3.1.** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

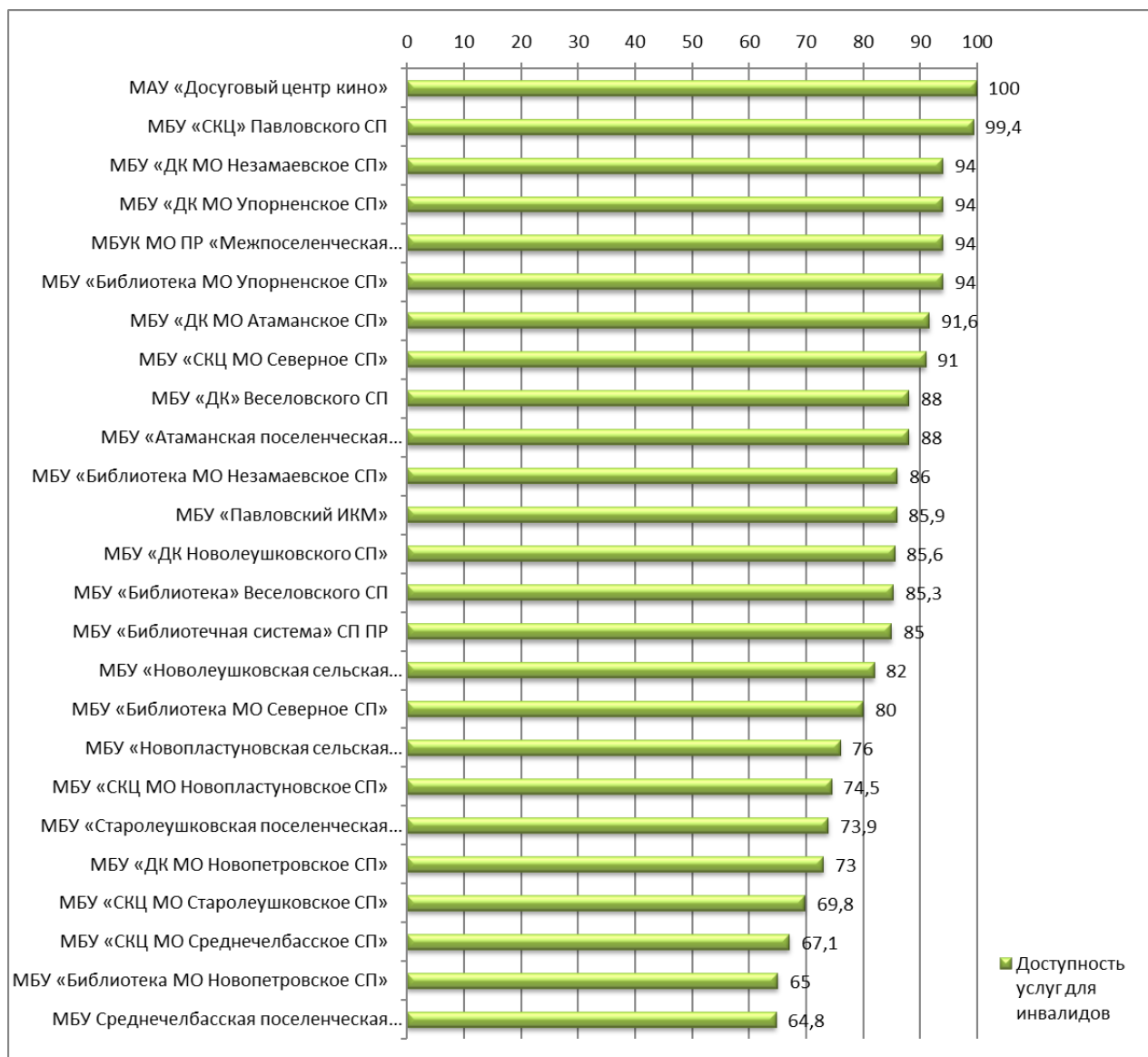
Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Диаграмма 7.1

Рейтинг организаций культуры Павловского района по критерию 3: «Доступность услуг для инвалидов»



Среднее значение показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составляет 60,8 балла, что является пограничным значением между категориями «удовлетворительно» - от 40 до 60 баллов и «хорошо» - от 61 до 80 баллов. Среднее значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 94,4 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Показатели 3.1 и 3.2 рассчитываются на основе экспертной оценки. Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)», рассчитанному на основании результатов анкетирования получателей услуг – 91,72 балла.

Среднее состояние доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Павловского района находится на высоком уровне - средняя оценка по критерию составляет 83,52 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди организаций культуры Павловского района лидирующие позиции занимают:

1-е место - МАУ «Досуговый центр кино» с максимальной оценкой 100 баллов;

2-е место - МБУ «СКЦ» Павловского СП с оценкой 99,4 балла;

3-6-е место – МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека», МБУ «Библиотека МО Упорненское СП» с оценкой 94 балла.

Как видно из оценочных данных, из 25-ти организаций культуры Павловского района получили по критерию 3 оценки: 16 организаций - в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и 9 организаций - в категории «хорошо» - от 61 до 80 баллов.

Выявленные **недостатки** условий для инвалидов:

- входные группы в здание организации не оборудованы пандусом (подъёмной платформой) для лиц с ОВЗ (у 6 организаций: МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «Павловский ИКМ», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»);

- на прилегающей к организации территории отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов (у 12 организаций: МБУ «ДК» Веселовского СП, МБУ «ДК Новолеушковское СП», МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «ДК МО

Упорненское СП», МБУ «Библиотека» Веселовского СП, МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- в помещении(ях) организации не предусмотрены адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ (у 5 организаций: МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- отсутствует возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 7 организаций: МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «Библиотечная система» СП ПР, МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»);

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (у 19 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК» Веселовского СП, МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК Новолеушковского СП», МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «СКЦ МО Северное СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «Павловский ИКМ», МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека», МБУ «Библиотечная система» СП ПР, МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Библиотека» Веселовского СП, МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Северное СП»);

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 18 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «СКЦ» Павловского СП, МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МАУ «Досуговый центр кино», МБУ «Павловский ИКМ», МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека», МБУ «Библиотечная система» СП ПР, МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»,

МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 1 организации: МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 5 организаций: МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 2 организаций: МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Библиотека МО Северное СП»);

- отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому (у 1 организации: МБУ «Библиотека МО Северное СП»).

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Для оценки организаций культуры по критерию доброжелательности, вежливости работников организации использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры Павловского района, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1

Результаты организаций культуры муниципального образования Павловский район в 2025 году **по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Рейтинг по критерию 4	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.*	Показатель 4.2.*	Показатель 4.3.*	Значение критерия 4*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,4	0,4	0,2	
1-18	МБУ «ДК» Веселовского СП	100	100	100	100
1-18	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	100	100	100
1-18	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	100	100	100
1-18	МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	100	100	100
1-18	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	100	100	100
1-18	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	100	100	100
1-18	МАУ «Досуговый центр кино»	100	100	100	100
1-18	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	100	100	100
1-18	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	100	100	100	100
1-18	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	100	100	100	100
1-18	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	100	100	100
1-18	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	100	100	100
1-18	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	100	100	100
1-18	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	100	100	100	100
1-18	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	100	100	100	100
1-18	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	100	100	100
1-18	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	100	100	100
1-18	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	100	100	100	100
19	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	100	100	99	99,8
20-22	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	99	100	100	99,6
20-22	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	99	100	100	99,6
20-22	МБУ «Павловский ИКМ»	99	100	100	99,6

Рейтинг по критерию 4	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.*	Показатель 4.2.*	Показатель 4.3.*	Значение критерия 4*
23	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	100	99	99	99,4
24-25	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	99	99	100	99,2
24-25	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	99	99	100	99,2
	Средние значения	99,80	99,88	99,92	99,86

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

Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

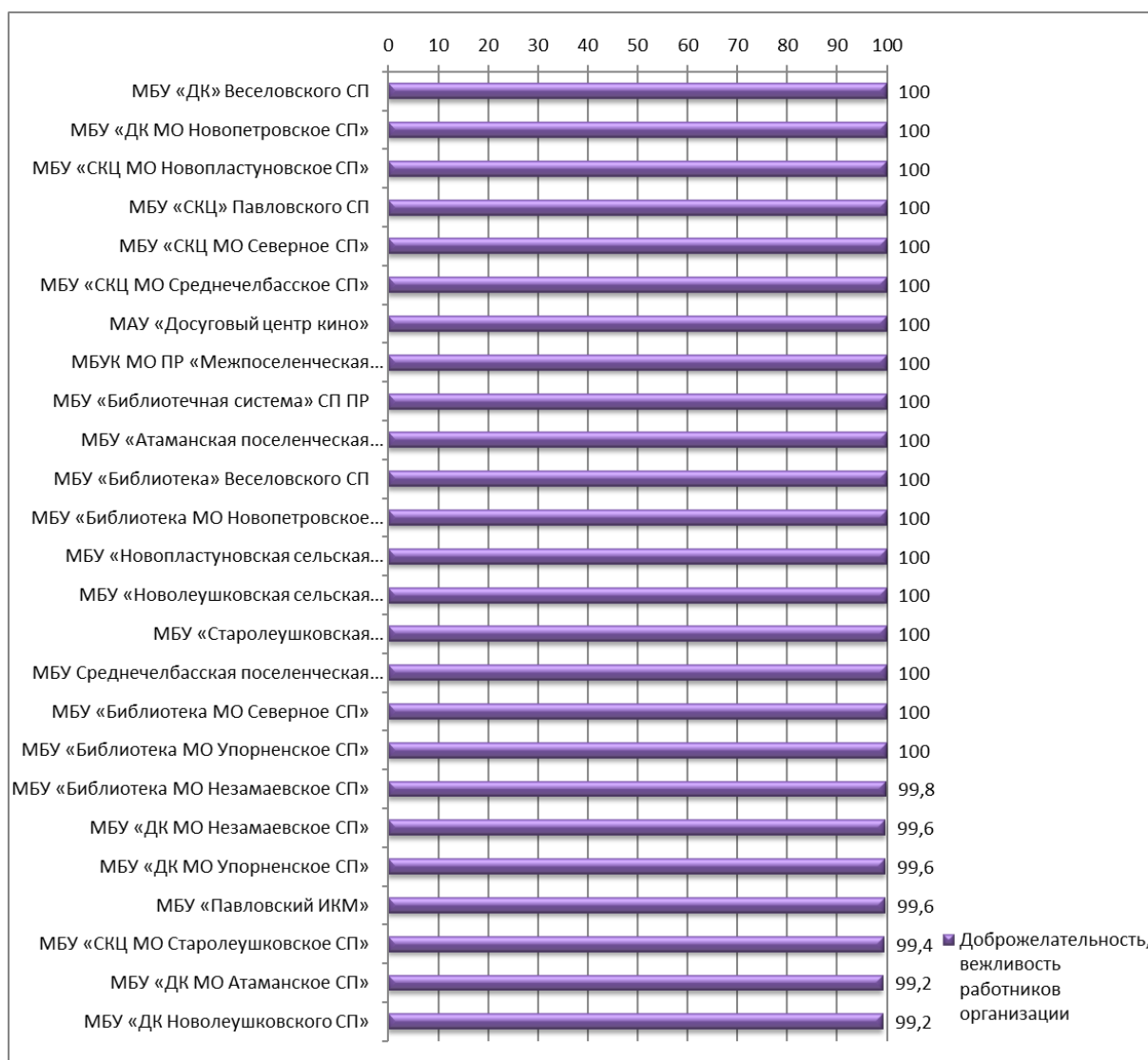
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» среди организаций культуры Павловского района лидирующие позиции занимают 18 организаций, получивших по критерию максимальную оценку – 100 баллов.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» все оценки соответствуют категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Диаграмма 8.1

Рейтинг организаций культуры Павловского района по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников организации»



Наглядно показано, что получатели услуг организаций культуры Павловского района, принявших участие в НОК, в достаточно высокой степени удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организаций: среднее значение критерия 4 составляет 99,86 балла.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Для оценки организаций культуры по критерию удовлетворённости условиями оказания услуг использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры Павловского района, а также общие результаты по критерию 5.

Таблица 9.1

**Результаты организаций культуры муниципального образования
Павловский район в 2025 году по критерию 5
«Удовлетворённость условиями оказания услуг»**

Рейтинг по критерию 5	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.*	Показатель 5.2.*	Показатель 5.3.*	Значение критерия 5*
	Максимальный балл	100	100	100	100
	Значимость показателя	0,3	0,2	0,5	
1-17	МБУ «ДК» Веселовского СП	100	100	100	100
1-17	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	100	100	100
1-17	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	100	100	100
1-17	МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	100	100	100
1-17	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	100	100	100
1-17	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	100	100	100	100
1-17	МАУ «Досуговый центр кино»	100	100	100	100
1-17	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	100	100	100
1-17	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	100	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	100	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	100	100	100
1-17	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	100	100	100
1-17	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	100	100	100	100
1-17	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	100	100	100
1-17	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	100	100	100	100
18	МБУ «Павловский ИКМ»	100	99	100	99,8
19-20	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	99	100	100	99,7
19-20	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	99	100	100	99,7
21	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	100	99	99	99,3
22	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	99	100	99	99,2

Рейтинг по критерию 5	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.*	Показатель 5.2.*	Показатель 5.3.*	Значение критерия 5*
23	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	99	99	99	99
24	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	99	98	99	98,8
25	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	98	98	99	98,5
	Средние значения	99,72	99,72	99,80	99,76

***Показатель 5.1.** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

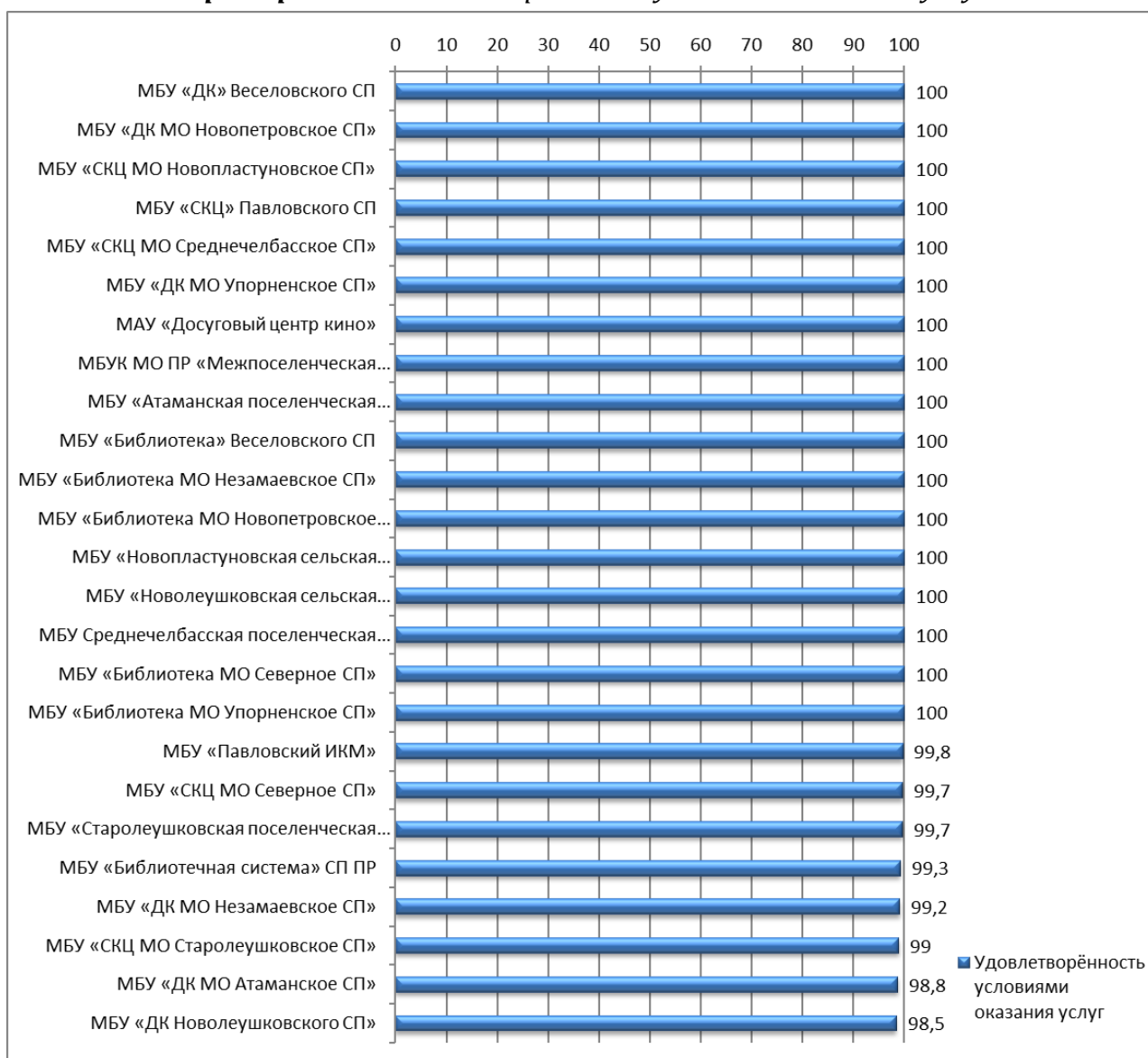
Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Диаграмма 9.1

**Рейтинг организаций культуры Павловского района
по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания услуг»**



По критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» среди организаций культуры Павловского района лидирующие позиции занимают 17 организаций, получившие по критерию максимальную оценку – 100 баллов.

По критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» все оценки соответствуют категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Из результатов анкетирования и оценки организаций культуры по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» видно, что в целом опрошенные получатели услуг высоко оценивают условия оказания услуг организациями культуры Павловского района. Среднее значение критерия 5 составляет 99,76 балла.

Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций культуры Павловского района, принявших участие в процедуре НОК, представлены в таблице 10.1.

Таблица 10.1

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций культуры Павловского района в 2025 году

Рейтинг по итоговому интегральному показателю	Наименование организации культуры	Критерий 1	Критерий 2»	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый интегральный показатель
1	МАУ «Досуговый центр кино»	100	99,5	100	100	100	99,90
2	МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	100	99,4	100	100	99,88
3-4	МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	98,5	94	100	100	98,50
3-4	МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	98,5	100	94	100	100	98,50
5	МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	98,2	100	94	99,6	99,2	98,20
6	МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	100	91	100	99,7	98,14
7	МБУ «ДК МО Упорненское СП»	95,8	100	94	99,6	100	97,88
8	МБУ «ДК» Веселовского СП	100	100	88	100	100	97,60
9	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	100	85,3	100	100	97,06
10	МБУ «Павловский ИКМ»	100	99,5	85,9	99,6	99,8	96,96
11	МБУ «Библиотечная система» СП ПР	99,6	99	85	100	99,3	96,58
12	МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	96,7	100	86	99,8	100	96,50
13	МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	93,1	100	88	100	100	96,22
14	МБУ «ДК Новолеушковского СП»	96,6	100	85,6	99,2	98,5	95,98
15	МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	96,1	100	82	100	100	95,62
16	МБУ «Библиотека МО Северное СП»	97	100	80	100	100	95,40
17	МБУ «ДК МО Атаманское СП»	93,1	93,5	91,6	99,2	98,8	95,24
18	МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	100	76	100	100	95,20
19	МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	100	74,5	100	100	94,90
20	МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	100	99,5	73,9	100	99,7	94,62
21	МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	100	73	100	100	94,60
22	МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	99	67,1	100	100	93,22
23	МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	100	65	100	100	93,00
24	МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	97	99,5	69,8	99,4	99	92,94

Рейтинг по итоговому интегральному показателю	Наименование организации культуры	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый интегральный показатель
25	МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	97	100	64,8	100	100	92,36
	Средние значения	98,35	99,52	83,52	99,86	99,76	96,20

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

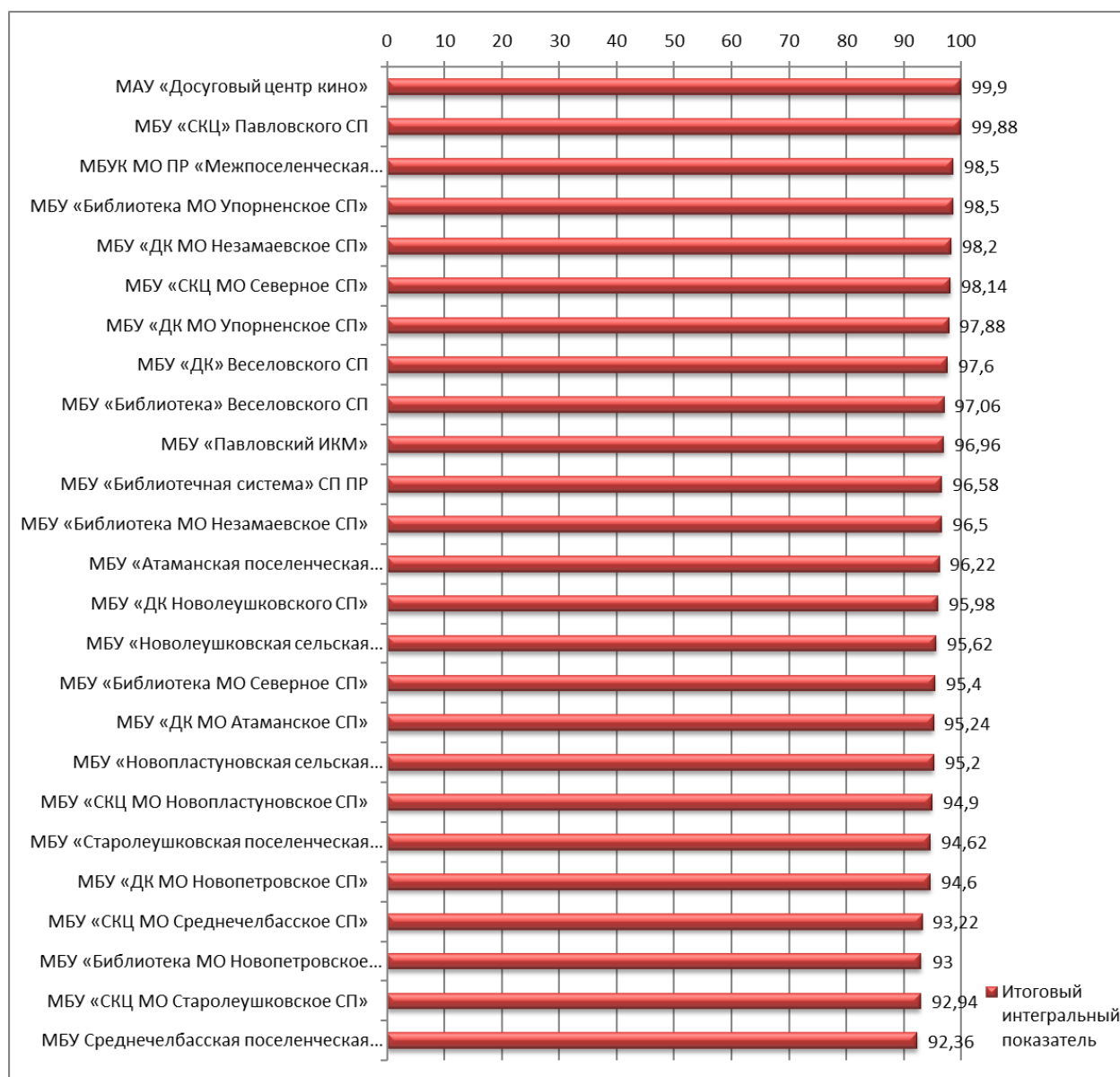
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Диаграмма 10.1

Рейтинг качества условий оказания услуг для организаций культуры Павловского района по итоговому интегральному показателю



В таблице 10.1 отражены расчетные значения критериев, по которым проводилась НОК в отношении организаций культуры Павловского района Краснодарского края и расчетное значение интегрального показателя, как итоговой

оценки. При помощи цветowych шкал наглядно отражена зависимость значения итогового интегрального показателя от расчетных значений критериев оценки.

Рейтинг качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.1.

По итогам анализа совокупности показателей качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского и вычисления итоговых интегральных показателей получен следующий ТОП 3 оцениваемых организаций:

1-е место - МАУ «Досуговый центр кино» с оценкой 99,9 балла;

2-е место - МБУ «СКЦ» Павловского СП с оценкой 99,88 балла;

3-4-е место – МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека», МБУ «Библиотека МО Упорненское СП» с оценкой 98,5 балла.

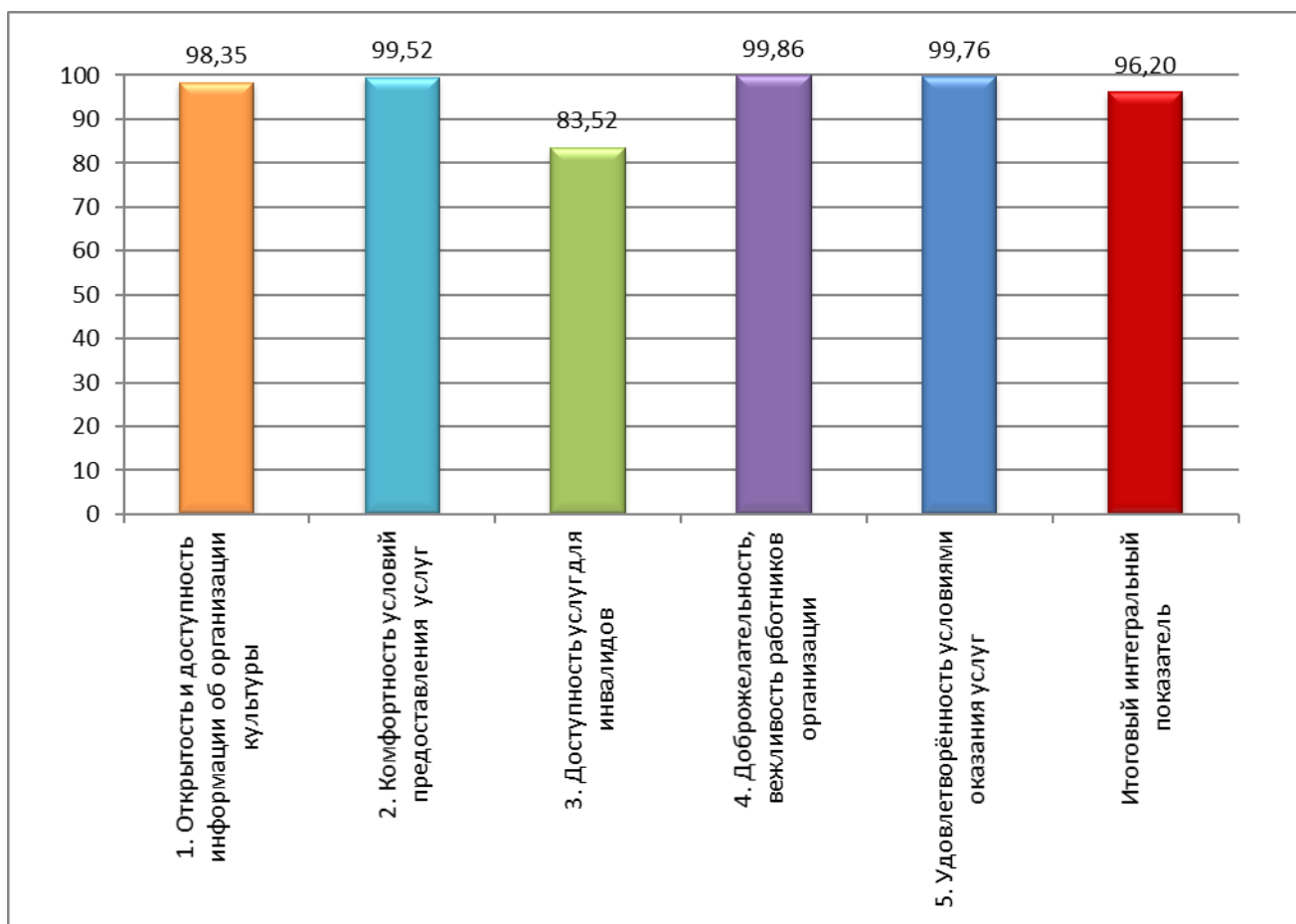
Выводы

Качество условий оказания услуг в организациях культуры Павловского района находится на высоком уровне, что показывают результаты сбора и обобщения информации.

Средние значения по каждому критерию и итоговому значению интегрального показателя, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, отражены на диаграмме 11.1.

Диаграмма 11.1

Средние значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций культуры Павловского района



Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности организаций культуры Павловского района, принявших участие в НОК в 2025 году, составило 96,2 балла.

По критериям наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников организации (99,86 балла), далее следует

среднее значение критерия удовлетворённости условиями оказания услуг (99,76 балла), третье по величине - среднее значение критерия комфортности (99,52 балла), на четвёртом месте среднее значение критерия открытости и доступности информации об организации культуры (98,35 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (83,52 балла).

Лучшими организациями культуры Павловского района по результатам сбора и обобщения информации являются:

**1-е
место**

Муниципальное автономное учреждение «Досуговый центр кино» Павловского сельского поселения Павловского района (значение итогового интегрального показателя – 99,9 балла)

**2-е
место**

Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурный Центр» Павловского сельского поселения Павловского района (значение итогового интегрального показателя – 99,88 балла)

**3-4-е
место**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования Павловский район «Межпоселенческая библиотека» и Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района (значение итогового интегрального показателя 98,5 балла).

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Подробные рекомендации, а также предложения прошедших анкетирование респондентов по всем организациям изложены в прилагаемых отчётах для каждой организации культуры, принявшей участие в процедуре проведения НОК.

Ниже приведен общий перечень рекомендаций, построенный на основе недочётов, выявленных в процессе НОК, для организаций культуры Павловского района Краснодарского края.

1. Всем организациям культуры проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.

2. Всем организациям предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на официальном сайте организации.

3. **Разместить на стендах** в помещениях организаций культуры следующую информацию (документы):

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «ДК МО Незамаевское СП»);

- адреса сайтов структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);

- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости (у 1 организации: МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»);

- информацию о проведении НОК: сроки проведения (у 1 организации: МБУ «ДК МО Упорненское СП»);

- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 1 организации: МБУ «ДК МО Упорненское СП»).

4. **Опубликовать на официальных сайтах** организаций культуры следующую информацию (документы):

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии) (у 4 организаций: МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- адреса сайтов структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- адреса электронной почты структурных подразделений и филиалов (при наличии) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- информацию о режиме и графике работы организации культуры (у 1 организации: МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);
- информацию о ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления (при наличии платных услуг) (у 1 организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»);
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»);
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информацию об объеме предоставляемых услуг) (у 2 организаций: МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»);
- информацию о проведении НОК: сроки проведения (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»);
- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки (у 1 организации: МБУ «ДК МО Упорненское СП»);
- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов (у 3 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»).

5. Предусмотреть на официальном сайте организации культуры дистанционные способы обратной связи:

- раздел "Часто задаваемые вопросы" (у 5 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК Новолеушковского СП», МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Северное СП»).

6. Обеспечить в организации культуры условия комфортности:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений В ЗДАНИИ организации культуры (чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.) (у 1 организации: МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (у 2 организаций: МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»).

7. Продолжить **оснащение** организаций культуры района **условиями доступности для инвалидов**, а именно обеспечить в организациях культуры (на прилегающих территориях):

- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами) для лиц с ОВЗ (у 6 организаций: МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «Павловский ИКМ», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»);

- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов (у 12 организаций: МБУ «ДК» Веселовского СП, МБУ «ДК Новолеушковского СП», МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Библиотека» Веселовского СП, МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ (у 5 организаций: МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ (у 7 организаций: МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «Библиотечная система» СП ПР, МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»);

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (у 19 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК» Веселовского СП, МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК Новолеушковского СП», МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «СКЦ МО Северное СП», МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «Павловский ИКМ», МБУК МО ПР

«Межпоселенческая библиотека», МБУ «Библиотечная система» СП ПР, МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Библиотека» Веселовского СП, МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Северное СП»);

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (у 18 организаций: МБУ «ДК МО Атаманское СП», МБУ «ДК МО Незамаевское СП», МБУ «ДК МО Новопетровское СП», МБУ «СКЦ» Павловского СП, МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «ДК МО Упорненское СП», МАУ «Досуговый центр кино», МБУ «Павловский ИКМ», МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека», МБУ «Библиотечная система» СП ПР, МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ «Новопластуновская сельская библиотека», МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека, МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»);

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (у 1 организации: МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (у 5 организаций: МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП», МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП», МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП», МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека);

- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (у 2 организаций: МБУ «Новолеушковская сельская библиотека», МБУ «Библиотека МО Северное СП»);

- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому (у 1 организации: МБУ «Библиотека МО Северное СП»).

Сравнительный анализ результатов НОК-2025 и НОК-2022

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры подлежит опубликованию органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере культуры, и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (<https://bus.gov.ru/>).

В отношении всех 25-ти организаций культуры Павловского района Краснодарского края, принявших участие в НОК в 2025 году, предыдущая независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 2022 году. Результаты независимой оценки опубликованы в установленном порядке на сайте <https://bus.gov.ru/>.

Сравнительный анализ результатов НОК-2025 и НОК-2022 проводился путем сравнения значений критериев оценки и значений итогового интегрального показателя, полученных при проведении НОК в 2022 г. и опубликованных на сайте <https://bus.gov.ru/> с соответствующими значениями, полученными при проведении НОК в 2025 году.

Отражением изменения качества условий оказания услуг организациями культуры являются оценки (значения критериев и итогового интегрального показателя), полученные в 2025 году и в предыдущий период и сравнение их в динамике.

Данный раздел отчета призван объективно отразить изменение качества условий оказания услуг организациями культуры по тому или иному критерию и в целом, опираясь исключительно на полученные в результате НОК оценки по критериям, а информация о сравнении позиций в рейтинге относительно прошлого оценочного периода приведена в данном разделе справочно.

В таблице 12.1 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» за 2022 и 2025 гг.

Таблица 12.1

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры
Павловского района по критерию 1 в динамике за 2022 и 2025 гг.

Наименование организации культуры	2025 г. значение критерия 1	2022 г. значение критерия 1	Динамика значения критерия 1	2025 г. рейтинг по критерию 1	2022 г. рейтинг по критерию 1	Динамика рейтинга по критерию 1
МБУ «ДК МО Атаманское СП»	93,1	90,8	▲ 2,3	24-25	16	▼ -8
МБУ «ДК» Веселовского СП	100	94,7	▲ 5,3	1-13	6-8	▲ 5
МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	98,2	94,6	▲ 3,6	16	9	▼ -7
МБУ «ДК Новолеушковского СП»	96,6	97,7	▼ -1,1	21	1	▼ -20
МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	90,2	▲ 9,8	1-13	18	▲ 17
МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	94,3	▲ 5,7	1-13	10-12	▲ 9
МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	94,7	▲ 5,3	1-13	6-8	▲ 5
МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	95,8	▲ 4,2	1-13	4	▲ 3
МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	94,3	▲ 5,7	1-13	10-12	▲ 9
МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	97	75,2	▲ 21,8	17-19	24	▲ 7
МБУ «ДК МО Упорненское СП»	95,8	89,6	▲ 6,2	23	19	▼ -4
МАУ «Досуговый центр кино»	100	92,8	▲ 7,2	1-13	14	▲ 13
МБУ «Павловский ИКМ»	100	94,9	▲ 5,1	1-13	5	▲ 4
МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	97,3	▲ 2,7	1-13	2	▲ 1
МБУ «Библиотечная система» СП ПР	99,6	89,3	▲ 10,3	14	20	▲ 6
МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	93,1	73,7	▲ 19,4	24-25	25	▲ 1
МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	88,5	▲ 11,5	1-13	21	▲ 20
МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	96,7	94,7	▲ 2	20	6-8	▼ -14
МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	90,7	▲ 9,3	1-13	17	▲ 16
МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	93,2	▲ 6,8	1-13	13	▲ 12
МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	96,1	91,3	▲ 4,8	22	15	▼ -7
МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	100	94,3	▲ 5,7	1-13	10-12	▲ 9
МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	97	78,2	▲ 18,8	17-19	23	▲ 6
МБУ «Библиотека МО Северное СП»	97	85	▲ 12	17-19	22	▲ 5
МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	98,5	96,2	▲ 2,3	15	3	▼ -12
Средние значения	98,35	90,88	▲ 7,47			

На основании данных, приведённых в таблице 12.1, можно сделать вывод о росте качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры». По результатам НОК 2025 г. среднее значение критерия 1 увеличилось на 7,47 балла. При этом оценки по критерию 1 выросли у 24-х из 25-ти организаций и у одной организации произошло небольшое снижение оценки.

Наибольшее увеличение значения критерия 1 наблюдается у организаций: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП» (на 21,8 балла), МБУ «Атаманская поселенческая библиотека» (на 19,4 балла), МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека (на 18,8 балла).

Данный раздел отчета «Сравнительный анализ результатов НОК-2025 и НОК-2022» призван объективно отразить изменение качества условий оказания услуг по тому или иному критерию и в целом, опираясь исключительно на полученные в

результате НОК значения оценок по критериям, а информация о сравнении позиций в рейтинге относительно прошлого оценочного периода приведена в данном разделе справочно.

Таблица 12.2

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района по критерию 2 в динамике за 2022 и 2025 гг.

Наименование организации культуры	2025 г. значение критерия 2	2022 г. значение критерия 2	Динамика значения критерия 2	2025 г. рейтинг по критерию 2	2022 г. рейтинг по критерию 2	Динамика рейтинга по критерию 2
МБУ «ДК МО Атаманское СП»	93,5	97,5	▼ -4	25	19	▼ -6
МБУ «ДК» Веселовского СП	100	98	▲ 2	1-17	15-18	▲ 14
МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	100	99,5	▲ 0,5	1-17	1-3	▲ 0
МБУ «ДК Новолеушковского СП»	100	98,5	▲ 1,5	1-17	8-14	▲ 7
МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	98,5	▲ 1,5	1-17	8-14	▲ 7
МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	100	98,5	▲ 1,5	1-17	8-14	▲ 7
МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	99,5	▲ 0,5	1-17	1-3	▲ 0
МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	99	▲ 1	1-17	4-7	▲ 3
МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	99	99	▲ 0	22-23	4-7	▼ -18
МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	99,5	98,5	▲ 1	18-21	8-14	▼ -10
МБУ «ДК МО Упорненское СП»	100	79	▲ 21	1-17	24	▲ 23
МАУ «Досуговый центр кино»	99,5	98,5	▲ 1	18-21	8-14	▼ -10
МБУ «Павловский ИКМ»	99,5	98,5	▲ 1	18-21	8-14	▼ -10
МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	98,5	98	▲ 0,5	24	15-18	▼ -9
МБУ «Библиотечная система» СП ПР	99	99,5	▼ -0,5	22-23	1-3	▼ -21
МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	100	88	▲ 12	1-17	22-23	▲ 21
МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	88	▲ 12	1-17	22-23	▲ 21
МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	100	98	▲ 2	1-17	15-18	▲ 14
МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	78	▲ 22	1-17	25	▲ 24
МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	100	99	▲ 1	1-17	4-7	▲ 3
МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	100	88,5	▲ 11,5	1-17	21	▲ 20
МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	99,5	98	▲ 1,5	18-21	15-18	▼ -3
МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	98,5	▲ 1,5	1-17	8-14	▲ 7
МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	99	▲ 1	1-17	4-7	▲ 3
МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	100	89	▲ 11	1-17	20	▲ 19
Средние значения	99,52	95,36	▲ 4,16			

Приведенные в таблице 12.2 сравнительные данные показывают рост качества условий комфортности в среднем по совокупности организаций культуры: среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг», полученное в 2025 г., увеличилось на 4,16 балла. При этом у 22-х организаций наблюдается рост значений критерия 2, у 2-х организаций – снижение, и у одной организации значение критерия 2 осталось на прежнем высоком уровне.

Наибольший рост результата по критерию 2 у организаций: МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП» (на 22 балла), МБУ «ДК МО Упорненское СП» (на 21 балл), МБУ «Атаманская поселенческая библиотека», МБУ «Библиотека» Веселовского СП (на 12

баллов), МБУ «Новолеушковская сельская библиотека» (на 11,5 балла), МБУ «Библиотека МО Упорненское СП» (на 11 баллов).

Наибольшее снижение оценки по критерию 2 демонстрирует организация МБУ «ДК МО Атаманское СП» (на 4 балла).

В таблице 12.3 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» за 2022 и 2025 гг.

Таблица 12.3

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района **по критерию 3 в динамике за 2022 и 2025 гг.**

Наименование организации культуры	2025 г. значение критерия 3	2022 г. значение критерия 3	Динамика значения критерия 3	2025 г. рейтинг по критерию 3	2022 г. рейтинг по критерию 3	Динамика рейтинга по критерию 3
МБУ «ДК МО Атаманское СП»	91,6	64	▲ 27,6	7	17	▲ 10
МБУ «ДК» Веселовского СП	88	80	▲ 8	9-10	6	▼ -3
МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	94	83,9	▲ 10,1	3-6	5	▲ 2
МБУ «ДК Новолеушковского СП»	85,6	65,6	▲ 20	13	16	▲ 3
МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	73	66	▲ 7	21	14-15	▼ -7
МБУ «СКЦ МО Новоластуновское СП»	74,5	86	▼ -11,5	19	3-4	▼ -16
МБУ «СКЦ» Павловского СП	99,4	94	▲ 5,4	2	1	▼ -1
МБУ «СКЦ МО Северное СП»	91	74	▲ 17	8	9-10	▲ 1
МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	67,1	72,5	▼ -5,4	23	11	▼ -12
МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	69,8	87,7	▼ -17,9	22	2	▼ -20
МБУ «ДК МО Упорненское СП»	94	66	▲ 28	3-6	14-15	▲ 11
МАУ «Досуговый центр кино»	100	86	▲ 14	1	3-4	▲ 2
МБУ «Павловский ИКМ»	85,9	76	▲ 9,9	12	8	▼ -4
МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	94	38	▲ 56	3-6	24	▲ 21
МБУ «Библиотечная система» СП ПР	85	60	▲ 25	15	20	▲ 5
МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	88	34,1	▲ 53,9	9-10	25	▲ 16
МБУ «Библиотека» Веселовского СП	85,3	63,6	▲ 21,7	14	18	▲ 4
МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	86	78	▲ 8	11	7	▼ -4
МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	65	46	▲ 19	24	23	▼ -1
МБУ «Новоластуновская сельская библиотека»	76	74	▲ 2	18	9-10	▼ -9
МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	82	53,4	▲ 28,6	16	22	▲ 6
МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	73,9	61,1	▲ 12,8	20	19	▼ -1
МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	64,8	54	▲ 10,8	25	21	▼ -4
МБУ «Библиотека МО Северное СП»	80	72	▲ 8	17	12	▼ -5
МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	94	70,2	▲ 23,8	3-6	13	▲ 10
Средние значения	83,52	68,24	▲ 15,28			

Исходя из приведенных в таблице 12.3 сравнительных данных можно сделать вывод, что у организаций культуры Павловского района, принявших участие в процедуре НОК в 2025 г., условия доступности услуг для инвалидов существенно улучшились по сравнению с предыдущей оценкой - среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» в сравнении результатов НОК-2022 и НОК-2025

выросло на 15,28 балла. При этом рост оценки по данному критерию демонстрируют 22 из 25-ти организаций культуры, снижение – 3 организации.

Наибольший рост значений критерия доступности услуг для инвалидов наблюдается у организаций: МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека» (на 56 баллов), МБУ «Атаманская поселенческая библиотека» (на 53,9 балла), МБУ «Новолеушковская сельская библиотека» (на 28,6 балла), МБУ «ДК МО Упорненское СП» (на 28 баллов), МБУ «ДК МО Атаманское СП» (на 27,6 балла), МБУ «Библиотечная система» СП ПР (на 25 баллов).

Наибольшее снижение результата по критерию доступности услуг для инвалидов демонстрируют организации: МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП» (на 17,9 балла), МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП» (на 11,5 балла).

В целом, несмотря на рост оценок по критерию 3, их среднее значение остаётся самым низким из всех пяти критериев независимой оценки. Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» по праву можно назвать «слабым звеном» среди других критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры как при рассмотрении результатов НОК 2022 г., так и при рассмотрении текущих результатов НОК 2025 года. Создание условий доступности для инвалидов, паспортизация и оценка зданий, в которых располагаются организации, в целях поэтапной адаптации зданий, помещений и прилегающей территории для повышения их доступности для лиц с ОВЗ, создание условий для получения инвалидами услуг наравне с другими является безусловной зоной роста почти для всех оцениваемых организаций культуры.

В таблице 12.4 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» за 2022 и 2025 гг.

На основании данных, приведённых в таблице 12.4, можно сделать вывод о росте качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации». По результатам НОК 2025 г. среднее значение критерия 4 увеличилось на 2,41 балла. При этом наблюдается рост оценки по критерию 4 у всех 25-ти организаций.

Наибольший рост оценок по критерию доброжелательности и вежливости работников организации наблюдается у организаций: МАУ «Досуговый центр кино» (на 3,4 балла), МБУ «Новопластуновская сельская библиотека» (на 3,4 балла), МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП» (на 3,2 балла).

Таблица 12.4

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района по критерию 4 в динамике за 2022 и 2025 гг.

Наименование организации культуры	2025 г. значение критерия 4	2022 г. значение критерия 4	Динамика значения критерия 4	2025 г. рейтинг по критерию 4	2022 г. рейтинг по критерию 4	Динамика рейтинга по критерию 4
МБУ «ДК МО Атаманское СП»	99,2	97,6	▲ 1,6	24-25	8-11	▼ -16
МБУ «ДК» Веселовского СП	100	97,2	▲ 2,8	1-18	15-17	▲ 14
МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	99,6	97,4	▲ 2,2	20-22	12-14	▼ -8
МБУ «ДК Новолеушковского СП»	99,2	97,8	▲ 1,4	24-25	7	▼ -17
МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	97,6	▲ 2,4	1-18	8-11	▲ 7
МБУ «СКЦ МО Новоластуновское СП»	100	97	▲ 3	1-18	18-20	▲ 17
МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	97	▲ 3	1-18	18-20	▲ 17
МБУ «СКЦ МО Северное СП»	100	97	▲ 3	1-18	18-20	▲ 17
МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	98,2	▲ 1,8	1-18	3-4	▲ 2
МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	99,4	96,8	▲ 2,6	23	21-23	▼ -2
МБУ «ДК МО Упорненское СП»	99,6	96,8	▲ 2,8	20-22	21-23	▲ 1
МАУ «Досуговый центр кино»	100	96,6	▲ 3,4	1-18	24-25	▲ 23
МБУ «Павловский ИКМ»	99,6	97,2	▲ 2,4	20-22	15-17	▼ -5
МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	97,6	▲ 2,4	1-18	8-11	▲ 7
МБУ «Библиотечная система» СП ПР	100	97,6	▲ 2,4	1-18	8-11	▲ 7
МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	100	98,4	▲ 1,6	1-18	2	▲ 1
МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	97,4	▲ 2,6	1-18	12-14	▲ 11
МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	99,8	97,2	▲ 2,6	19	15-17	▼ -4
МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	96,8	▲ 3,2	1-18	21-23	▲ 20
МБУ «Новоластуновская сельская библиотека»	100	96,6	▲ 3,4	1-18	24-25	▲ 23
МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	100	98,2	▲ 1,8	1-18	3-4	▲ 2
МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	100	98,8	▲ 1,2	1-18	1	0
МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	97,4	▲ 2,6	1-18	12-14	▲ 11
МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	98	▲ 2	1-18	5-6	▲ 4
МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	100	98	▲ 2	1-18	5-6	▲ 4
Средние значения	99,86	97,45	▲ 2,41			

В таблице 12.5 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» за 2022 и 2025 гг.

На основании данных, приведённых в таблице 12.5, можно сделать вывод о росте качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг». По результатам НОК 2025 г. среднее значение критерия 5 увеличилось на 2,08 балла. При этом рост значений критерия произошел у всех 25-ти организаций культуры.

Наибольший рост значений критерия 5 наблюдается у организаций: МБУ «Библиотека» Веселовского СП (на 4,8 балла), МБУ «ДК МО Упорненское СП», МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП» (на 3 балла).

Таблица 12.5

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры
Павловского района по критерию 5 в динамике за 2022 и 2025 гг.

Наименование организации культуры	2025 г. значение критерия 5	2022 г. значение критерия 5	Динамика значения критерия 5	2025 г. рейтинг по критерию 5	2022 г. рейтинг по критерию 5	Динамика рейтинга по критерию 5
МБУ «ДК МО Атаманское СП»	98,8	97,3	▲ 1,5	24	17-19	▼ -7
МБУ «ДК» Веселовского СП	100	97,2	▲ 2,8	1-17	20-21	▲ 19
МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	99,2	98,7	▲ 0,5	22	3-4	▼ -19
МБУ «ДК Новолеушковского СП»	98,5	97,8	▲ 0,7	25	9-10	▼ -16
МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	100	98,7	▲ 1,3	1-17	3-4	▲ 2
МБУ «СКЦ МО Новоластуновское СП»	100	97,8	▲ 2,2	1-17	9-10	▲ 8
МБУ «СКЦ» Павловского СП	100	97,3	▲ 2,7	1-17	17-19	▲ 16
МБУ «СКЦ МО Северное СП»	99,7	98	▲ 1,7	19-20	7-8	▼ -12
МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	100	97,2	▲ 2,8	1-17	20-21	▲ 19
МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	99	97	▲ 2	23	22-24	▼ -1
МБУ «ДК МО Упорненское СП»	100	97	▲ 3	1-17	22-24	▲ 21
МАУ «Досуговый центр кино»	100	97,6	▲ 2,4	1-17	13-14	▲ 12
МБУ «Павловский ИКМ»	99,8	97,5	▲ 2,3	18	15	▼ -3
МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	100	97,7	▲ 2,3	1-17	11-12	▲ 10
МБУ «Библиотечная система» СП ПР	99,3	97,6	▲ 1,7	21	13-14	▼ -8
МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	100	97,3	▲ 2,7	1-17	17-19	▲ 16
МБУ «Библиотека» Веселовского СП	100	95,2	▲ 4,8	1-17	25	▲ 24
МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	100	98,6	▲ 1,4	1-17	5	▲ 4
МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	100	97	▲ 3	1-17	22-24	▲ 21
МБУ «Новоластуновская сельская библиотека»	100	97,4	▲ 2,6	1-17	16	▲ 15
МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	100	97,7	▲ 2,3	1-17	11-12	▲ 10
МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	99,7	98,8	▲ 0,9	19-20	2	▼ -17
МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	100	98,5	▲ 1,5	1-17	6	▲ 5
МБУ «Библиотека МО Северное СП»	100	99	▲ 1	1-17	1	▲ 0
МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	100	98	▲ 2	1-17	7-8	▲ 6
Средние значения	99,76	97,68	▲ 2,08			

Совокупность значений всех критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры отражается в виде итогового интегрального показателя.

В таблице 12.6 приведен сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры Павловского района Краснодарского края по итоговому интегральному показателю в 2022 г. и 2025 г.

Таблица 12.6

Сравнительный анализ качества условий оказания услуг организациями культуры
Павловского района **по итоговому интегральному показателю**
в динамике за 2022 и 2025 гг.

Наименование организации культуры	2025 г. значение интегрального показателя	2022 г. значение интегрального показателя	Динамика значения интегрального показателя	2025 г. рейтинг по интегральному показателю	2022 г. рейтинг по интегральному показателю	Динамика рейтинга по интегральному показателю
МБУ «ДК МО Атаманское СП»	95,24	89,44	▲ 5,8	17	17	— 0
МБУ «ДК» Веселовского СП	97,6	93,42	▲ 4,18	8	5	▼ -3
МБУ «ДК МО Незамаевское СП»	98,2	94,82	▲ 3,38	5	2	▼ -3
МБУ «ДК Новолеушковского СП»	95,98	91,48	▲ 4,5	14	11	▼ -3
МБУ «ДК МО Новопетровское СП»	94,6	90,2	▲ 4,4	21	16	▼ -5
МБУ «СКЦ МО Новопластуновское СП»	94,9	94,72	▲ 0,18	19	3	▼ -16
МБУ «СКЦ» Павловского СП	99,88	96,5	▲ 3,38	2	1	▼ -1
МБУ «СКЦ МО Северное СП»	98,14	92,76	▲ 5,38	6	8	▲ 2
МБУ «СКЦ МО Среднечелбасское СП»	93,22	92,24	▲ 0,98	22	9	▼ -13
МБУ «СКЦ МО Старолеушковское СП»	92,94	91,04	▲ 1,9	24	12	▼ -12
МБУ «ДК МО Упорненское СП»	97,88	85,68	▲ 12,2	7	22	▲ 15
МАУ «Досуговый центр кино»	99,9	94,3	▲ 5,6	1	4	▲ 3
МБУ «Павловский ИКМ»	96,96	92,82	▲ 4,14	10	7	▼ -3
МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека»	98,5	85,72	▲ 12,78	3-4	21	▲ 18
МБУ «Библиотечная система» СП ПР	96,58	88,8	▲ 7,78	11	18	▲ 7
МБУ «Атаманская поселенческая библиотека»	96,22	78,3	▲ 17,92	13	25	▲ 12
МБУ «Библиотека» Веселовского СП	97,06	86,54	▲ 10,52	9	19	▲ 10
МБУ «Библиотека МО Незамаевское СП»	96,5	93,3	▲ 3,2	12	6	▼ -6
МБУ «Библиотека МО Новопетровское СП»	93	81,7	▲ 11,3	23	24	▲ 1
МБУ «Новопластуновская сельская библиотека»	95,2	92,04	▲ 3,16	18	10	▼ -8
МБУ «Новолеушковская сельская библиотека»	95,62	85,82	▲ 9,8	15	20	▲ 5
МБУ «Старолеушковская поселенческая библиотека»	94,62	90,2	▲ 4,42	20	15	▼ -5
МБУ Среднечелбасская поселенческая библиотека	92,36	85,32	▲ 7,04	25	23	▼ -2
МБУ «Библиотека МО Северное СП»	95,4	90,6	▲ 4,8	16	13	▼ -3
МБУ «Библиотека МО Упорненское СП»	98,5	90,28	▲ 8,22	3-4	14	▲ 11
Средние значения	96,20	89,92	▲ 6,28			

Значения интегральных показателей НОК организаций культуры Павловского района Краснодарского края за 2022 и 2025 гг., отраженные в таблице и на диаграмме, демонстрируют рост качества условий оказания услуг у всех 25-ти организаций культуры.

Наиболее значительный рост итоговой оценки у организаций: МБУ «Атаманская поселенческая библиотека» (на 17,92 балла), МБУК МО ПР «Межпоселенческая библиотека» (на 12,78 балла), МБУ «ДК МО Упорненское СП» (на 12, 2 балла).

Общее среднее значение итогового интегрального показателя увеличилось на 6,28 балла.

Сравнение результатов НОК-2022 и НОК-2025 показывает существенный рост качества условий оказания услуг в организациях культуры Павловского района

Краснодарского края как по каждому из 5-ти критериев, так и в целом по итоговому интегральному показателю, что говорит о серьёзном отношении в муниципальном образовании Павловский район к качеству условий, в которых происходит оказание услуг, и к планомерной работе над недочётами, выявленными в ходе предыдущей процедуры проведения НОК.

Инструментарий исследования

Анкета получателей услуг

Приложение
к Методике 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, утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 2)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о её деятельности?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 7)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 11)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов);?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет).

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетёром.

1. Название населенного пункта, в котором проведён опрос (напишите).

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите).

Анкета оператора

1.1. Стенды и сайт: соответствие информации нормативным правовым актам

№	Перечень информации	Оценка по стендам	Оценка по сайту
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))		
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, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	*	*
9.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг		
10.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		
12.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	*	*
III. Информация о независимой оценке качества			
13.	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		
Всего		10(8**)	13(11**)

1.2. Сайт: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

№	Перечень способов	На официальном сайте организации в сети "Интернет" (да/нет)
1.	Телефон	
2.	Электронная почта	
3.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр., раздел "Часто задаваемые вопросы")	
4.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	
Всего		4

2.1. Помещение организации: наличие комфортных условий

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2.	Наличие и понятность навигации внутри организации культуры	
3.	Доступность питьевой воды	
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)	
5.	Санитарное состояние помещений организации культуры	
6.	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	
Всего		6

3.1. Условия для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)	
2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	
4.	Наличие специальных сменных кресел-колясок	
5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
Всего		5

3.2. Доступность услуг для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5.	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	
6.	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	
Всего		6