

УТВЕРЖДАЮ:

Заместителя главы администрации
муниципального образования Лабинский
район Краснодарского края

_____ Т.А. Семенченко

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»

_____ М.В. Фоменко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

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

В ЛАБИНСКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

2020 год
г. КРАСНОДАР

Оглавление

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями 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.....	29
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей.....	31
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».....	33
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	38
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	40
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	42
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	44
Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом	46
Выводы	48
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	49
Инструментарий исследования.....	52
Анкета получателей услуг	52
Анкета оператора	54

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организации 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 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения 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 № 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»;
- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «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 11 сентября 2018 г. № 1578 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере 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 Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями 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 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23.09.2013 № 1667»;

- Приказ Минкультуры России от 6 августа 2013 г. № 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам — потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

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 на территории Лабинского района Краснодарского края.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Лабинского района (далее – НОК УОК):

1. Определить лучшую организацию культуры Лабинского 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 Лабинского района.

4. Предоставить администрации муниципального образования Лабинский район Краснодарского края аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры НОК УОК, 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 Митруда России (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 культуры
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».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, 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 <i>(далее – организации)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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.	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. Показатель для организаций культуры не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина.	Расчётная величина значения показателя.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления 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 помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом 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, удовлетворённых доступностью услуг для 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, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	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, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	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, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	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.	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, удовлетворённых графиком работы организации.	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, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.	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.

Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 3.1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в 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	

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

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.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	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;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх	0 баллов по 30 баллов за каждый способ	100 баллов Для расчёта формула (1.2)

<p>функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) ($P_{\text{дист}}$).</p>		<p>2) адреса электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>способов включительно) ($C_{\text{дист}}$); - в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.</p>	<p>($T_{\text{дист}}$) 100 баллов</p>	
--	--	---	--	---	--

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

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 параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» $\left(P_{уд}^{откр} \right)$ (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 :

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

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 ($\Pi_{\text{комф.усл}}$).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	- отсутствуют комфортные условия; - количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырёх включительно</i>) ($C_{\text{комф}}$); - 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)

			7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).			
--	--	--	---	--	--	--

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

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	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$).	0,3	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией.	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($U^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y^{комф}$ - 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):

$$K^2 = 0,3 \times \Pi_{комф.усл} + 0,4 \times \frac{\Pi_{комф.усл} + \Pi_{уд}^{комф}}{2} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{комф}. \quad (2)$$

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	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($П_{дост}^{орг}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; 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) ($C_{дост}^{орг}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{дост}^{орг}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

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

где

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

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

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

При расчёте показателя 3.1. для организаций культуры, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъёмными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;
- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

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: - 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;	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	- 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) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$);	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности.	100 баллов	

<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).</p>	<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.</p>			
--	--	--	--	--

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

где

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – 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 $(P_{\text{дост}}^{\text{услуг}})$ принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателей
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($П_{уд}^{дост}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), 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)

$$П_{уд}^{дост} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» $К^3$:

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

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

Максимальное значение критерия $К^3$ – 100 баллов.

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

Таблица 3.9

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}^{перв.конт}$).	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 ($У^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - 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, удовлетворённых 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 ($Y_{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

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

где

$Y_{оказ.услуг}$ - 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, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $(\Pi_{уд}^{вежл.дист})$.	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 $(\mathcal{C}_{общ})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)

$$\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \frac{U^{вежл.дист}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, \quad (4.3)$$

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

$\mathcal{C}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

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	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её 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) ($U_{\text{реком}}$), 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)

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

где

$U_{\text{реком}}$ - 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 показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{уд}^{орг.усл}$).	0,2	5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).	число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации ($У_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)

$$П_{уд}^{орг.усл} = \frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.2)$$

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

Таблица 3.14

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

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.3)$$

где $У_{уд}$ - 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» $К^5$:

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

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

Максимальное значение критерия $К^5$ – 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:

$$S_n = \frac{1}{5} \sum_{i=1}^5 K_n^i, \text{ где}$$

S_n - 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 -ой организации, в баллах.

Основания для проведения НОК

Процедура независимой оценки проводилась в соответствии с Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования Лабинский район №2 от 02.11.2020 г.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 55-20/НОК от 13.11.2020 г.

В соответствии с контрактами для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Лабинского района, было определено 9 муниципальных организаций культуры:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лабинского городского поселения Лабинского района "Выставочный зал" (далее МБУК «Выставочный зал»);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лабинского городского поселения Лабинского района «Лабинский культурный центр» (далее МБУК ЛКЦ);
- Муниципальное казенное учреждение Чамлыкского сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»);
- Муниципальное казенное учреждение культуры Харьковского сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУК «ЦКД х.Харьковский»);
- Муниципальное казенное учреждение Первосинюхинского сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУ ЦКД х.Первая Синюха);
- Муниципальное казенное учреждение Владимирского сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУ «ЦКД ст.Владимирской»);

- Муниципальное казенное учреждение Отваженского сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУ «ЦКД ст.Отважной»);
- Муниципальное казенное учреждение Лучевого сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»);
- Муниципальное казенное учреждение Сладковского сельского поселения Лабинского района "Центр культуры и досуга" (далее МКУ «ЦКД х. Сладкий»).

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

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

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий и сформированы рейтинги организаций внутри района.

С 13 ноября по 18 декабря 2020 года был осуществлен сбор показателей качества условий оказания услуг организациями культуры Лабинского района. Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организаций информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов на основании фотоотчётов, сделанных при посещении организаций культуры, с заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры НОК был проведен опрос получателей услуг в форме анонимного интернет-анкетирования. На сайтах всех организаций культуры, принимавших участие в НОК, были размещены активные ссылки на опрос получателей услуг. Анонимный интернет-опрос респондентов был организован с помощью специализированного сервиса для проведения опросов Гугл Формы (<https://docs.google.com/forms/>).

В соответствии с Приказом Минтруда от 30.10.2018 г. № 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» объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Однако на основании письма Минтруда РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, а также с учётом эпидемиологической обстановки, а

также того, что организации культуры не полностью возобновили работу после карантинных мероприятий, объём выборочной совокупности установлен на уровне не менее 10 % от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организациях культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения информации, размещённой на официальных сайтах организаций. Анализ сайтов на предмет соответствия их структуры, полноты и актуальности размещённой информации и документов нормативным правовым актам проводился специалистами организации-оператора.

В таблице 4.1 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 4.1

№ п/п	Сокращённое наименование	Адрес официального сайта	Объём генеральной совокупности, чел.	Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1	МБУК «Выставочный зал»	labinsk-city.ru	9433	722	7,65
2	МБУК ЛКЦ	labinsk-city.ru	433979	711	0,16
3	МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	нет	25405	762	3
4	МКУК «ЦКД х.Харьковский»	нет	10223	682	6,67
5	МКУ ЦКД х.Первая Синюха	нет	1357	210	15,48
6	МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	vladim-admin.ru	41132	806	1,96
7	МКУ «ЦКД ст.Отважной»	нет	5000	800	16
8	МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	luchevoesp.ru	4098	451	11,01
9	МКУ «ЦКД х. Сладкий»	нет	1673	293	17,51

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

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры (ОК) 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 ОК учитывались:

- информативность сайта ОК (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 ОК);
- пользовательская доступность и мобильность сайта ОК.

Исследование интернет-сайтов ОК 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.

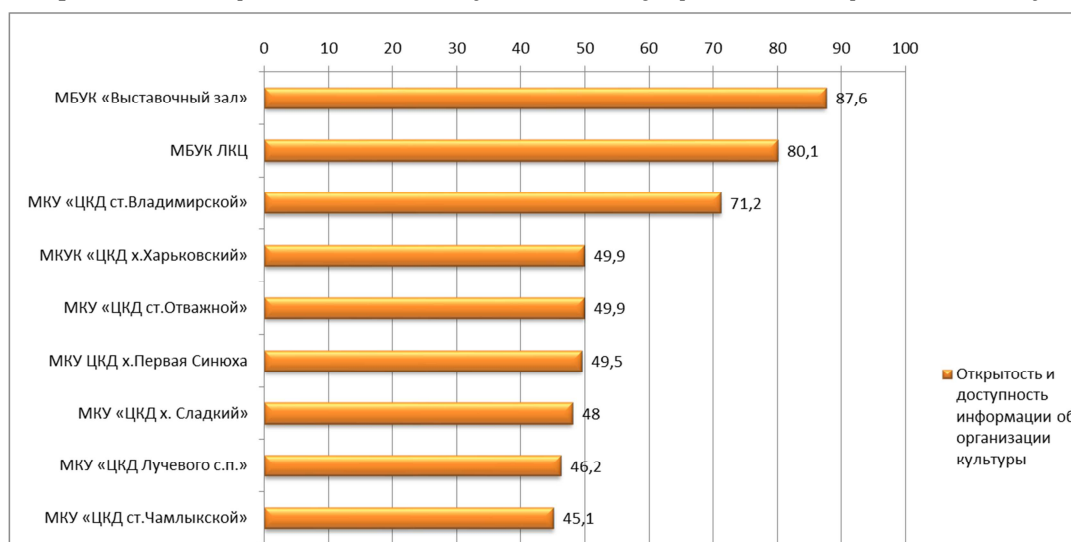
Таблица 5.1

**Значения показателей 1.1., 1.2, 1.3, и критерия 1
для организаций культуры Лабинского района**

Наименование организации культуры	1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет"	Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»
Макс. балл	100	100	100	100
МБУК «Выставочный зал»	60	100	99	87,6
МБУК ЛКЦ	75	60	99	80,1
МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	17	0	100	45,1
МКУК «ЦКД х.Харьковский»	33	0	100	49,9
МКУ ЦКД х.Первая Синюха	33	0	99	49,5
МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	44	60	100	71,2
МКУ «ЦКД ст.Отважной»	33	0	100	49,9
МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	22	0	99	46,2
МКУ «ЦКД х. Сладкий»	28	0	99	48
Средние значения	38,34	24,45	99,45	58,62

Диаграмма 5.1

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



Лидером рейтинга по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» является МБУК «Выставочный зал», получивший 87,6 балла по

критерию, на втором месте МБУК ЛКЦ с оценкой 80,1 балла, на третьем – МКУ «ЦКД ст.Владимирской» с оценкой 71,2 балла.

Как видно из сравнительного анализа, организации культуры Лабинского района, принявшие участие в процедуре НОК, в среднем имеют низкий уровень открытости и доступности информации об организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах. Средняя оценка по критерию 1 составляет 58,62 балла.

На стендах в помещениях большинства организаций представлена следующая информация: общие сведения о деятельности организации; режим и график работы; контактная информация (электронная почта, телефон) и др.

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

- информацию об учредителе(-ях) организации культуры;
- информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);
- информация о режиме и графике работы организации культуры;
- информация о контактных телефонах и адресах электронной почты;
- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- информация об органах управления организацией культуры;
- информация о фамилиях, именах, отчествах и должностях руководящего состава организации культуры;
- информация о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры не представлена на стендах ни одной организации;
- копия УСТАВА организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
- копия свидетельства о государственной регистрации организации культуры;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о проведении НОК.

Переходя к анализу сайтов организаций культуры, следует отметить, что ни одна организаций культуры не имеет своего сайта. Четыре организации: МБУК «Выставочный зал», МБУК ЛКЦ, МКУ «ЦКД ст.Владимирской» и МКУ «ЦКД Лучевого с.п.» размещают информацию о себе на сайтах администраций сельских (городского) поселений. Пять организаций не имеют своего сайта и не имеют страницы на сайте администрации:

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

- информация о наименовании (полном и сокращённом) и дате создания организации культуры;
- информация об учредителе(-ях) организации культуры;
- информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);
- информация о режиме и графике работы организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- информация об органах управления организацией культуры;
- фамилии, имена, отчества и должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии);
- информация о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копия УСТАВА организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы;
- копия свидетельства о государственной регистрации организации культуры;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
- информация о планируемых мероприятиях;
- новостной раздел или блок с информацией о прошедших мероприятиях;
- информация о проведении НОК;

- электронный сервис (форма) для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.;
- раздел "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (анкета для опроса граждан или гиперссылка на неё);
- информация об ином дистанционном способе обратной связи.

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 на основании посещения организаций культуры.

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.

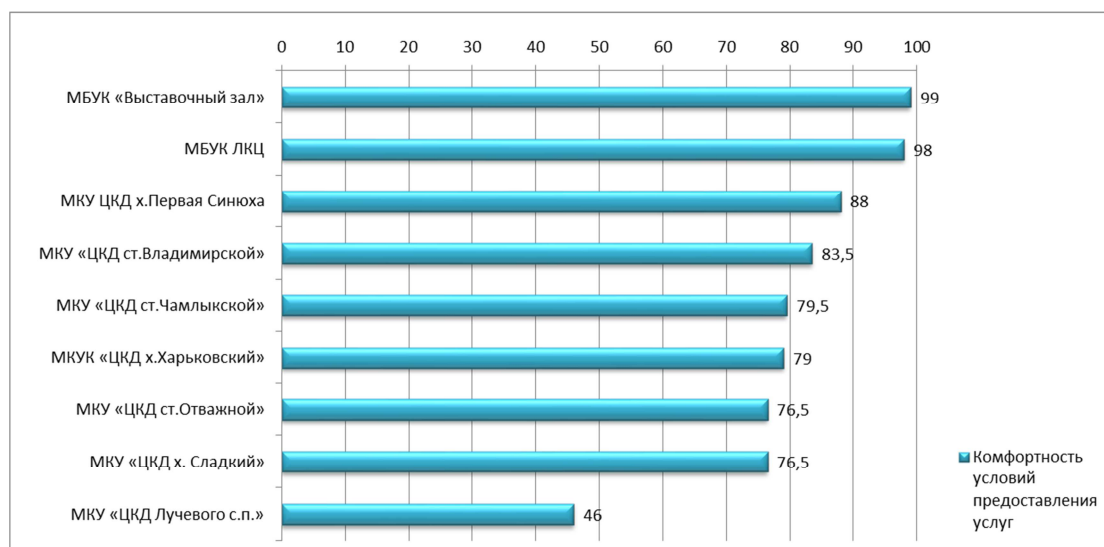
Таблица 6.1

Значения показателей 2.1., 2.3, и критерия 2 для организаций культуры Лабинского района

Наименование организации культуры	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг»
Макс. балл	100	100	100
МБУК «Выставочный зал»	100	98	99
МБУК ЛКЦ	100	96	98
МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	60	99	79,5
МКУК «ЦКД х.Харьковский»	60	98	79
МКУ ЦКД х.Первая Синюха	80	96	88
МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	80	87	83,5
МКУ «ЦКД ст.Отважной»	60	93	76,5
МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	0	92	46
МКУ «ЦКД х. Сладкий»	60	93	76,5
Средние значения показателя	66,67	94,67	80,67

Диаграмма 6.1

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



По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» лидером рейтинга является МБУК «Выставочный зал» с оценкой 99 баллов, на втором месте по критерию МБУК ЛКЦ с оценкой 98 баллов, третье место с большим отрывом занимает МКУ ЦКД х.Первая Синюха – 88 баллов.

Недостатки в части комфортности предоставления услуг:

- в трёх организациях отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью;
- в помещениях трёх организаций отсутствует понятная навигация;
- в двух организациях не предусмотрена доступность питьевой воды;
- в семи организациях нет туалетной комнаты в помещении.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные интернет-опроса получателей услуг, результаты посещения организаций культуры, 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 Лабинского района, а также общие результаты по критерию 3.

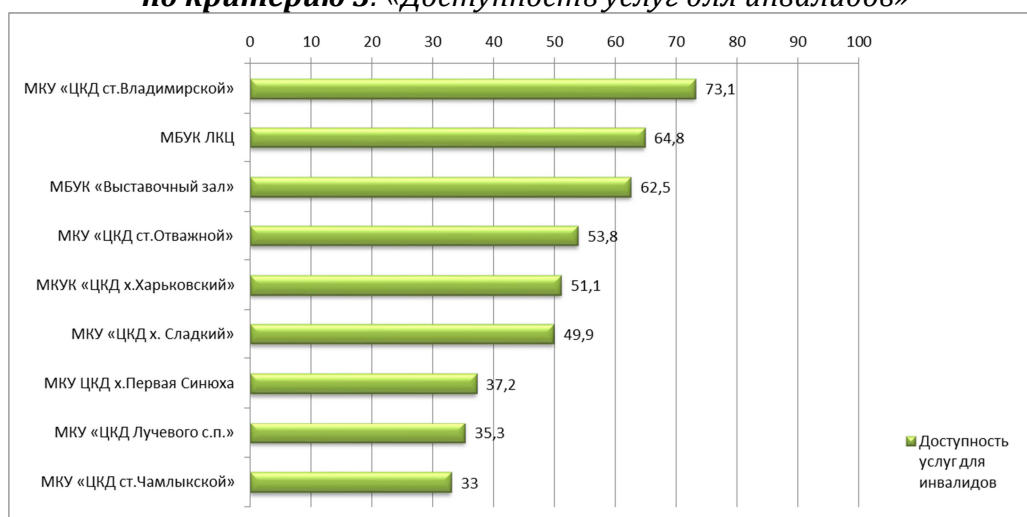
Таблица 7.1

Значения показателей 3.1., 3.2, 3.3, и критерия 3 для организаций культуры Лабинского района

Наименование организации культуры	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия 3. «Доступность услуг для инвалидов»
Максимальный балл	100	100	100	100
МБУК «Выставочный зал»	60	40	95	62,5
МБУК ЛКЦ	40	60	96	64,8
МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	20	0	90	33
МКУК «ЦКД х.Харьковский»	20	40	97	51,1
МКУ ЦКД х.Первая Синюха	40	0	84	37,2
МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	40	80	97	73,1
МКУ «ЦКД ст.Отважной»	40	40	86	53,8
МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	0	20	91	35,3
МКУ «ЦКД х. Сладкий»	20	40	93	49,9
Средние значения показателя	31,12	35,56	92,12	51,19

Диаграмма 7.1

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



Лидером рейтинга организаций культуры Лабинского района по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» является МКУ «ЦКД ст.Владимирской» с оценкой 73,1 балла, на втором месте МБУК ЛКЦ – 64,8 балла, на третьем - МБУК «Выставочный зал» с оценкой 62,5 балла.

Сравнительный анализ доступности услуг для инвалидов показывает довольно низкий уровень оснащённости некоторых организаций культуры Лабинского района, принимавших участие в независимой оценке, условиями для работы с инвалидами – у 6-ти из 9-ти организаций оценка по критерию меньше 60. Средняя оценка по критерию составляет 51,19 балла.

В то же время следует отметить, что у большинства организаций культуры, принявших участие в процедуре НОК, имеются расширенные дверные проёмы, предусмотрена возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Недостатки условий для инвалидов:

- у 4-х организаций входные группы не оборудованы пандусом для инвалидов;
- у 7-ми организаций на прилегающих территориях не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- во всех 9-ти организациях отсутствуют специальные сменные кресла-коляски для лиц с ОВЗ;
- в 8-ми организациях нет оборудованных специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;
- во всех 9-ти организациях не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- в 6-ти организациях не предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- в 6-ти организациях нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- ни у одной из 9-ти организаций нет специальной версии сайта для слабовидящих;
- в 5-ти организациях не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

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 Лабинского района, а также общие результаты по критерию 4.

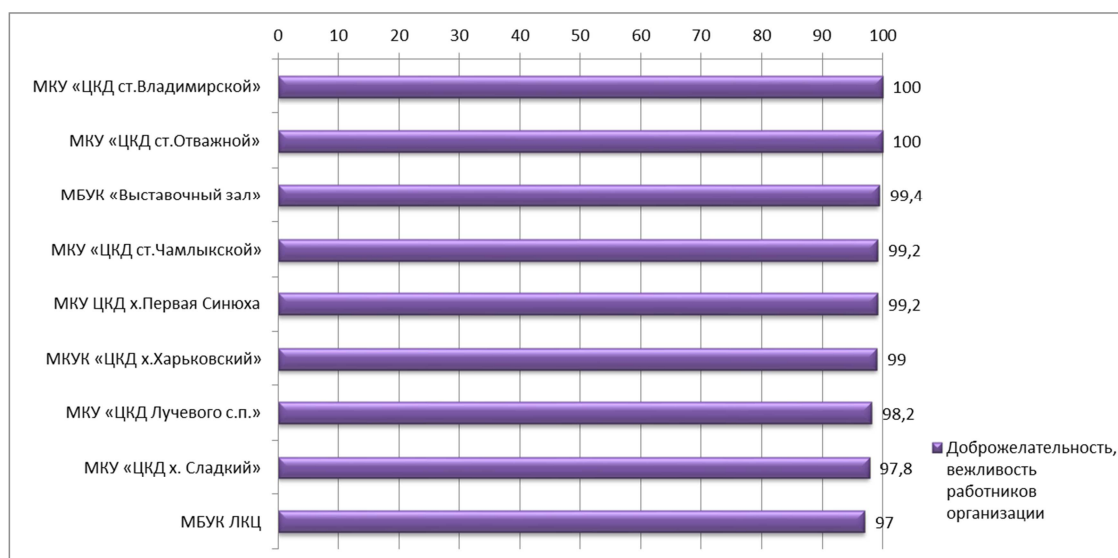
Таблица 8.1

Значения показателей 4.1., 4.2, 4.3, и критерия 4 для организаций культуры Лабинского района

Наименование организации культуры	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»
Максимальный балл	100	100	100	100
МБУК «Выставочный зал»	100	99	99	99,4
МБУК ЛКЦ	96	97	99	97
МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	99	99	100	99,2
МКУК «ЦКД х.Харьковский»	99	99	99	99
МКУ ЦКД х.Первая Синюха	99	99	100	99,2
МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	100	100	100	100
МКУ «ЦКД ст.Отважной»	100	100	100	100
МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	98	98	99	98,2
МКУ «ЦКД х. Сладкий»	97	98	99	97,8
Средние значения показателя	98,67	98,78	99,45	98,87

Диаграмма 8.1

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



Из результатов анкетирования и оценки организаций культуры по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» видно, что абсолютное большинство опрошенных получателей услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников организаций.

По критерию 4 максимальную оценку – 100 баллов получили 2 организации культуры: МКУ «ЦКД ст.Владимирской» и МКУ «ЦКД ст.Отважной». На втором месте с оценкой 99,4 балла МБУК «Выставочный зал». Третье место делят МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской» и МКУ ЦКД х.Первая Синюха – по 99,2 балла. Остальные организации также демонстрируют очень высокие баллы по критерию.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Для оценки организаций культуры по критерию удовлетворённости условиями оказания услуг использовались данные интернет-анкетирования потребителей 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 Лабинского района, а также общие результаты по критерию 5.

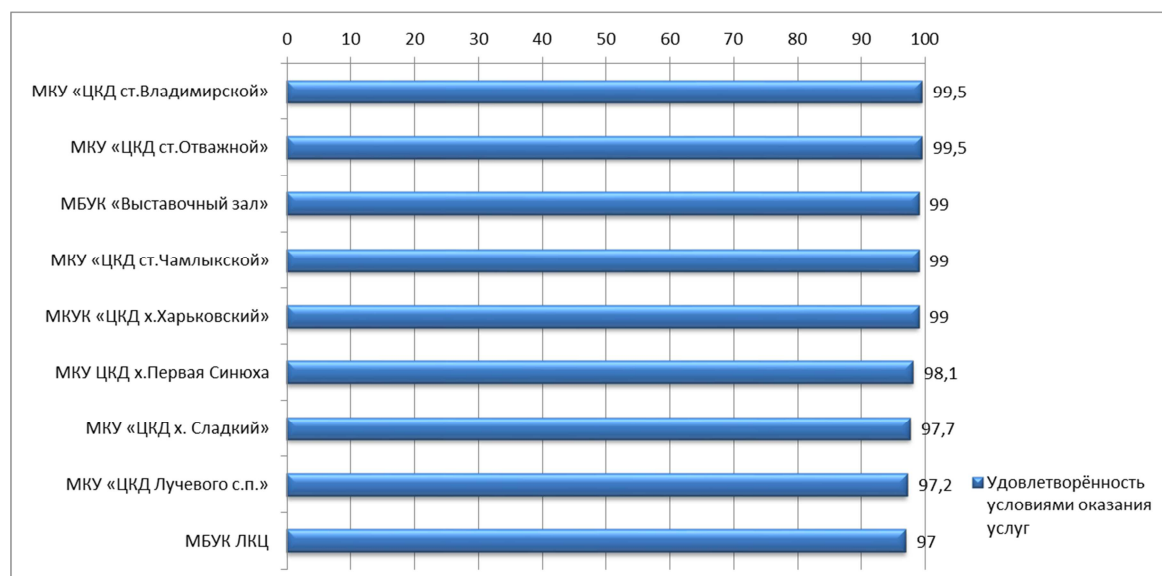
Таблица 9.1

Значения показателей 5.1., 5.2, 5.3, и критерия 5 для организаций культуры Лабинского района

Наименование организации культуры	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»
Макс. балл	100	100	100	100
МБУК «Выставочный зал»	99	99	99	99
МБУК ЛКЦ	97	97	97	97
МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	99	99	99	99
МКУК «ЦКД х.Харьковский»	99	99	99	99
МКУ ЦКД х.Первая Синоуха	99	97	98	98,1
МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	100	100	99	99,5
МКУ «ЦКД ст.Отважной»	99	99	100	99,5
МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	97	98	97	97,2
МКУ «ЦКД х. Сладкий»	97	98	98	97,7
Средние значения показателя	98,45	98,45	98,45	98,45

Диаграмма 9.1

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



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 Лабинского района.

По критерию 5 первое место с оценкой 99,5 балла делят две организации: МКУ «ЦКД ст.Владимирской» и МКУ «ЦКД ст.Отважной». На втором месте с оценкой 99 баллов три организации: МБУК «Выставочный зал», МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской» и МКУК «ЦКД х.Харьковский». Остальные организации также демонстрируют очень высокие баллы по критерию.

Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом

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

Таблица 10.1

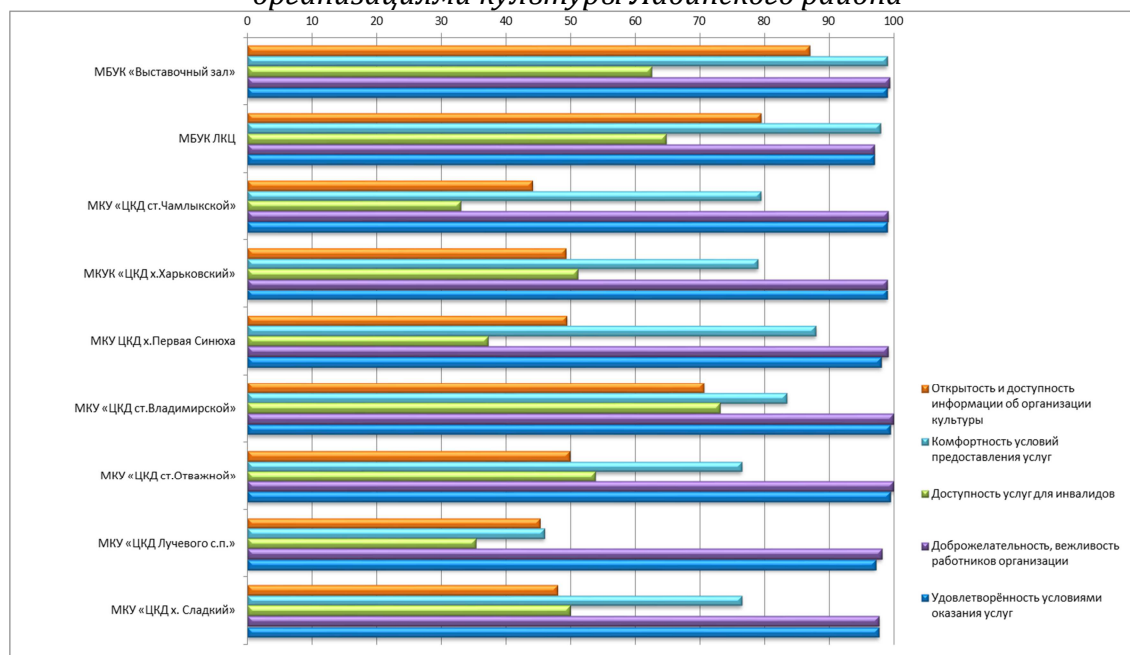
Значения критериев НОК УОД и итогового интегрального показателя для организаций культуры Лабинского района

Рейтинг организаций культуры	Наименование организации культуры	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 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	Итоговый интегральный показатель
		Значимость критерия	20 %	20 %	15 %	15 %	
1.	МБУК «Выставочный зал»	87,6	99	62,5	99,4	99	89,50
2.	МБУК ЛКЦ	80,1	98	64,8	97	97	87,38
3.	МКУ «ЦКД ст.Владимирской»	71,2	83,5	73,1	100	99,5	85,46
4.	МКУ «ЦКД ст.Отважной»	49,9	76,5	53,8	100	99,5	75,94
5.	МКУК «ЦКД х.Харьковский»	49,9	79	51,1	99	99	75,60
6.	МКУ ЦКД х.Первая Синюха	49,5	88	37,2	99,2	98,1	74,40
7.	МКУ «ЦКД х. Сладкий»	48	76,5	49,9	97,8	97,7	73,98
8.	МКУ «ЦКД ст.Чамлыкской»	45,1	79,5	33	99,2	99	71,16
9.	МКУ «ЦКД Лучевого с.п.»	46,2	46	35,3	98,2	97,2	64,58
Средние значения		58,62	80,67	51,19	98,87	98,45	77,56

Совокупные рейтинги по критериям качества условий оказания услуг организациями культуры Острогжского района представлены на диаграмме 10.1.

Диаграмма 10.1

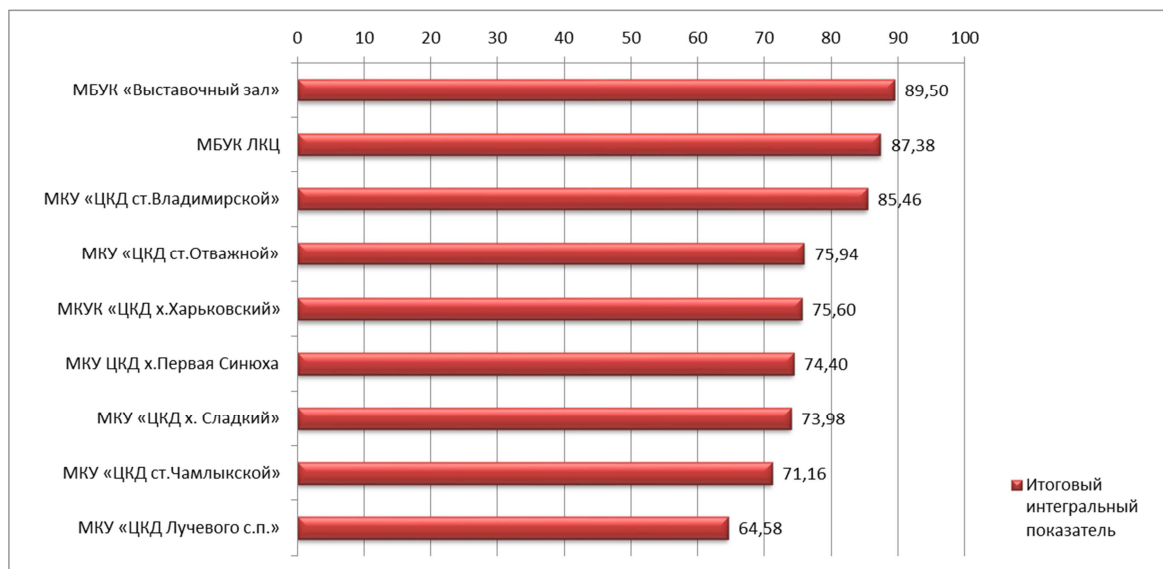
Совокупные рейтинги по критериям качества условий оказания услуг организациями культуры Лабинского района



Рейтинг качества условий оказания услуг организациями культуры Лабинского района по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.2.

Диаграмма 10.2

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



Первое место в общем рейтинге организаций культуры занимает МБУК «Выставочный зал» с оценкой 89,5 балла, на втором месте МБУК ЛКЦ с оценкой 87,38 балла, третье место занимает МКУ «ЦКД ст.Владимирской» с оценкой 85,46 балла.

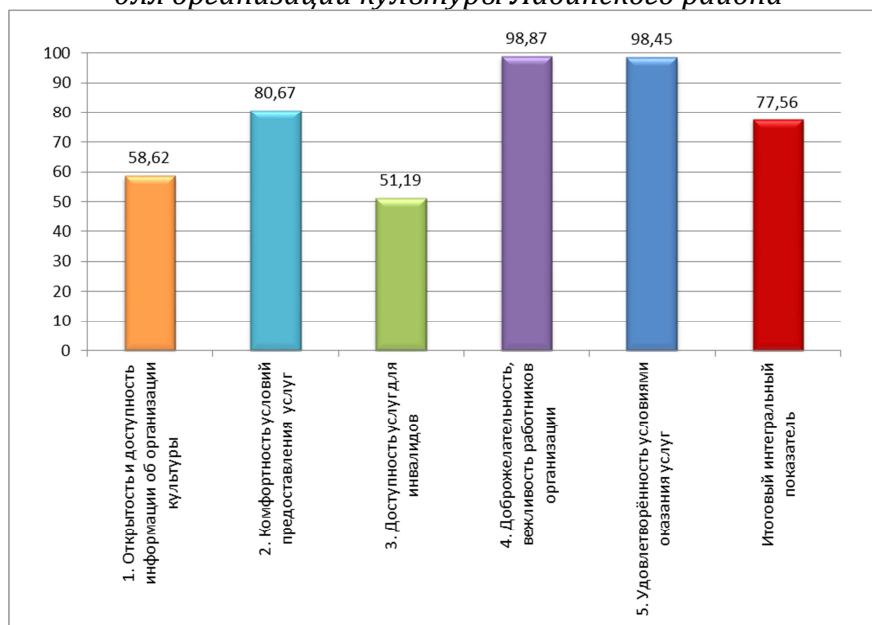
Выводы

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

Общее среднее значение итогового интегрального показателя составило 77,56 балла. 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 Лабинского района



По критериям наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников организации (98,87 балла), далее следует критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (98,45 балла), третье по величине - среднее значение критерия комфортности (80,67 балла), на четвёртом месте среднее значение критерия открытости и доступности информации об организации культуры (58,62 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (51,19 балла).

Лучшими организациями культуры стали:

- МБУК «Выставочный зал»;
- МБУК ЛКЦ;
- МКУ «ЦКД ст.Владимирской».

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.

Приведённые ниже рекомендации касаются устранения наиболее часто повторяющихся недочётов для всех организаций культуры Лабинского района, для которых проводилась процедура НОК.

1. Всем организациям культуры создать собственный официальный сайт в сети «Интернет». Структура сайта должна соответствовать приказу 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».

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

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

4. Разместить на стендах в помещениях организаций культуры (если не - информацию об учредителе(-ях) организации культуры;

-информацию о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);

- информацию о режиме и графике работы организации культуры;

- информацию о контактных телефонах и адресах электронной почты;

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);

- информацию об органах управления организацией культуры;

- информацию о фамилиях, именах, отчествах и должностях руководящего состава организации культуры;

- информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры не представлена на стендах ни одной организации;

- копию УСТАВА организации культуры;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности;
- копию свидетельства о государственной регистрации организации культуры;
- информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
- информацию о планируемых мероприятиях;
- информацию о проведении НОК.

5. Опубликовать на официальных сайтах организаций культуры (если не опубликовано):

- информацию о наименовании (полном и сокращённом) и дате создания организации культуры;
- информацию об учредителе(-ях) организации культуры;
- информацию о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);
- информацию о режиме и графике работы организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- информацию об органах управления организацией культуры;
- фамилии, имена, отчества и должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии);
- информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копию УСТАВА организации культуры;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы;
- копию свидетельства о государственной регистрации организации культуры;
- информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
- информацию о планируемых мероприятиях;
- новостной раздел или блок с информацией о прошедших мероприятиях;
- информацию о проведении НОК;

- электронный сервис (форму) для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.;

- раздел "Часто задаваемые вопросы";

- техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (анкету для опроса граждан или гиперссылку на неё);

- информацию об ином дистанционном способе обратной связи.

6. Оборудовать санитарно-гигиенические комнаты в зданиях организаций культуры (в тех, где санузел располагается на улице), оснастить такие комнаты унитазами и раковинами. Предусмотреть отдельные закрывающиеся кабинки для посетителей в санитарно-гигиенических комнатах всех организаций.

7. Оборудовать и оснастить соответствующей мебелью зоны отдыха (ожидания).

8. Предусмотреть навигацию внутри помещений организаций культуры.

9. Предусмотреть наличие питьевой воды для посетителей.

10. Продолжить оснащение организаций культуры района условиями доступности для инвалидов:

- оборудовать входные группы пандусами для инвалидов;

- на прилегающих территориях организаций культуры выделить и оборудовать стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- приобрести специальные сменные кресла-коляски для лиц с ОВЗ;

- оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

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

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

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

- разработать специальную версию сайта для слабовидящих;

- предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

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, размещенной 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, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной 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); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

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	Диапазон оценивания	Оценка по стендам	Оценка по сайту
1.	Информация о дате создания организации культуры, её учредителе, месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии), режим и график работы организации культуры, контактная информация - телефон(ы), адрес(а) электронной почты	1- информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует		
2.	Информация о структуре и об органах управления организации культуры			
3.	Информация о видах предоставляемых услуг	1- информация представлена ; 0 - информация отсутствует		
4.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг			
5.	Копия устава организации культуры			
6.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг)			
7.	Документы о порядке оказания платных услуг (при наличии), в том числе: копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления; перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги	1- информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует; «-» - информация не требуется		
8.	Информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством РФ, в том числе: копия свидетельства о государственной регистрации; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (при наличии); информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год); иная информация	1- информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует		
9.	Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация, в том числе: информация о планируемых мероприятиях; новостная информация или информация о прошедших мероприятиях			
10.	Информация о проведении независимой оценки качества, в том числе: сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков			
Всего			10	10

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.)	
4.	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	
5.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на неё)	
6.	Иной дистанционный способ взаимодействия (форум, гостевая книга, аккаунты в социальных сетях, на которые есть ссылка с официального сайта)	
Всего		6

2.1. Помещение ОО: 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.	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
7.	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)	
8.	Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	
Всего		8

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