

**СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году

ст. Ленинградская, 2023

 Сводный аналитический отчет

о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году

с 01 января 2023 г. по 31 декабря 2023г.

(отчетный период)

|  |  |
| --- | --- |
|  ст. Ленинградская |  29 мая 2023г. |

**Раздел 1. Нормативно-правовая база**

Нормативные правовые акты Российской Федерации, рекомендации федеральных органов исполнительной власти, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1);
2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
3. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 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 ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
4. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);
5. 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» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277).
6. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 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».
7. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
8. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 «Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными».

**Раздел 2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район**

**2.1.** Функции и права Общественного совета

Постановлением Администрации Муниципального образования Ленинградский район от 02 августа 2018г. № 780 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Муниципального образования Ленинградский район» определено следующее**:**

**- целями** деятельностиОбщественного совета является:

 1) создание условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры;

2) повышение качества деятельности учреждений культуры;

3) выявление, анализ и обсуждение актуальных проблем в деятельности учреждений культуры, а также повышение качества условий оказания учреждениями культуры соответствующих услуг;

4) обеспечение взаимодействия отдела культуры администрации муниципального образования Ленинградский район с представителями общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов и иными некоммерческими организациями по вопросам повышения качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.

- одной из **задач** деятельности Общественного совета является осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры; подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества работы учреждений культуры; обеспечение открытости и доступности объективной информации об учреждениях культуры, качестве оказания ими услуг всем категориям пользователей; взаимодействие со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета;

- Общественный совет для осуществления поставленных задач осуществляет следующие **полномочия**:

1) определяет перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее - Перечень);

2) принимает участие в рассмотрении проектов документов о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых отделом культуры администрации муниципального образования Ленинградский район с оператором (далее – отдел культуры);

3) осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, предоставленной оператором;

4) формирует результаты независимой оценки качества и разрабатывает предложения по улучшению деятельности учреждений культуры;

5) направляет решение общественного совета о результатах независимой оценки в отдел культуры;

6) вносит предложения по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, а также об улучшении условий их предоставления.

**2.2.** Информация о составе Общественного совета

В соответствии с выписками из протоколов № 3 от 26 июня 2021 года и № 1 от 22 февраля 2022 года заседания Общественной палаты муниципального образования Ленинградский район утвержден следующий состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район (Таблица 1):

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Фамилия, имя, отчество** | **Вид деятельности** |
| 1. | Сыкалова Татьяна Алексеевна | Председатель Общественной палаты муниципального образования Ленинградский район |
| 2. | Луговская Оксана Александровна | Методист детско-юношеской спортивной школы станицы Ленинградской |
| 3. | Синяков Александр Викторович | Председатель местного отделения Всероссийского общества слепых |
| 4. | Черный Константин Сергеевич | Атаман Уманского станичного казачьего общества |
| 5. | Гукалов Виктор Владимирович | Директор Северо-Кубанской сельскохозяйственной опытной станции, активист общественного движения |

Актуальная информация о составе и полномочиях Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Муниципального образования Ленинградский район размещена на портале отдела культуры администрации муниципального образования Ленинградский район (<https://len-kultura.ru/>) в подразделе «Основное» раздела «Независимая оценка».

**Раздел 3. Организация – оператор**

 Сбор и обобщение информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2023 году (далее – организации культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации».

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации, на основании Заключения Правительства Ставропольского края от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ставропольскому от 06.10.2021 № 26/03-8456 Центр внесен в федеральный реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452.

АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» осуществлены сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году во исполнение муниципального контракта № 257 от 14.03.2023г. на оказание услуг **по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Ленинградский район в 2023 году**, согласно показателям, утвержденными техническим заданием согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

 Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составляет 82 000 (восемьдесят две тысячи) рублей 00 копеек.

**Раздел 4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества**

1. Общие исходные сведения об учреждениях культуры, в отношении которых проводится независимая оценка в 2023 году приведены в Таблице 2:

Таблица 2

| № п/п | Наименование учреждения культуры | Категория организации культуры | Дата визита в организацию |  адрес сайта организации в сети "Интернет" | дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет" | Квота респондентов, чел. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МКУ Сельский дом культуры «Юбилейный» пос. Бичевый Восточного сельского поселения Ленинградского района | - | 10.04.2023 | https://sdk-yubileyniy.len-kultura.ru/ | 10.04.2023 | 380 |
| 2. | МКУ Сельский дом культуры «Вдохновение» пос. Октябрьский Новоуманского сельского поселения Ленинградского района | - | 11.04.2023 | https://vdokhnovenie.len-kultura.ru/ | 11.04.2023 | 542 |
| 3. | МБУ Сельский дом культуры пос. Уманский Уманского сельского поселения Ленинградского района | - | 11.04.2023 | https://sdkumanski.len-kultura.ru/ | 11.04.2023 | 350 |
| 4. | МКУ Сельский дом культуры х. Западный Западного сельского поселения Ленинградского района | - | 11.04.2023 | https://kult-zapad.ru/ | 11.04.2023 | 350 |
| 5. | МКУ Сельский дом культуры х. Белый Белохуторского сельского поселения | - | 10.04.2023 | https://sdkbely.len-kultura.ru/ | 10.04.2023 | 350 |
| 6. | МКУ Сельский дом культуры х. Коржи Коржовского сельского поселения Ленинградского района | - | 11.04.2023 | https://sdk-korzi.len-kultura.ru/ | 11.04.2023 | 330 |
| 7. | МКУ Сельский дом культуры х. Куликовский Куликовского сельского поселения Ленинградского района | - | 10.04.2023 | https://kuliksdk.len-kultura.ru/ | 10.04.2023 | 364 |
| 8. | МКУ Сельский дом культуры пос. Образцовый Образцового сельского поселения | - | 10.04.2023 | https://sdk-obrazcovoe.len-kultura.ru/ | 10.04.2023 | 330 |
| 9. | МБУ Сельский дом культуры пос. Первомайский Первомайского сельского поселения Ленинградского района | - | 11.04.2023 | https://sdkpervomay.len-kultura.ru/ | 11.04.2023 | 380 |
| 10. | МКУ Сельский дом культуры х. Ромашки Западного сельского поселения Ленинградского района | - | 11.04.2023 | https://kult-zapad.ru/сдк-х-ромашки/ | 11.04.2023 | 94 |

**4.1.** Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры», а также Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка:

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».

Работа организации-оператора проводилась с период с 01.04.2023 года по 22.05.2023 года и включала 3 этапа:

1. дистанционный этап сбора информации, период проведения: с 01.04.2023 года по 22.05.2023 года;
2. очный этап сбора информации, период проведения: 10.04.2023 года по 11.04.2023 года (включительно);
3. аналитический этап, период проведения с 11.05.2023 года по 22.05.2023 года.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, получивших и (или) получающих услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители. Расчет квот респондентов по каждой организации культуры осуществлен исходя из статистической отчетности по численности населения в муниципальном образовании и количества посещений по каждой организации культуры.

Участие в анонимном анкетировании приняли респонденты из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности, здравоохранения, сельского хозяйства, индивидуальные предприниматели. Очное анкетирование респондентов осуществлено непосредственно в организациях. Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 3 470 респондентов в возрасте от 14 до 53 лет, в том числе мужчины – 961 человек, женщины – 2509 человек. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диаграмма № 1).

**Диаграмма № 1**

Опрос респондентов в отношении каждой организации культуры осуществляется с учетом следующих возрастных категорий (Таблица 3):

1 категория: лица в возрасте от 14 до 30 лет;

2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет;

3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет;

4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения культуры | лица в возрасте от 14 до 30 лет | лица в возрасте от 31 до 40 лет | лица в возрасте от 41 до 50 лет | лица в возрасте от 51 лет и старше | ИТОГО |
| МКУ Сельский дом культуры «Юбилейный» пос. Бичевый Восточного сельского поселения Ленинградского района | 37 | 116 | 147 | 80 | 380 |
| МКУ Сельский дом культуры «Вдохновение» пос. Октябрьский Новоуманского сельского поселения Ленинградского района | 85 | 79 | 182 | 196 | 542 |
| МБУ Сельский дом культуры пос. Уманский Уманского сельского поселения Ленинградского района | 61 | 77 | 84 | 128 | 350 |
| МКУ Сельский дом культуры х. Западный Западного сельского поселения Ленинградского района | 92 | 114 | 87 | 57 | 350 |
| МКУ Сельский дом культуры х. Белый Белохуторского сельского поселения | 58 | 73 | 122 | 97 | 350 |
| МКУ Сельский дом культуры х. Коржи Коржовского сельского поселения Ленинградского района | 48 | 59 | 131 | 92 | 330 |
| МКУ Сельский дом культуры х. Куликовский Куликовского сельского поселения Ленинградского района | 82 | 97 | 102 | 83 | 364 |
| МКУ Сельский дом культуры пос. Образцовый Образцового сельского поселения | 37 | 64 | 101 | 128 | 330 |
| МБУ Сельский дом культуры пос. Первомайский Первомайского сельского поселения Ленинградского района | 63 | 80 | 129 | 108 | 380 |
| МКУ Сельский дом культуры х. Ромашки Западного сельского поселения Ленинградского района | 12 | 26 | 30 | 26 | 94 |
| ИТОГО | 575 | 785 | 1115 | 995 | 3470 |

Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры. Сводные данные по всем критериям указаны в **приложении № 1** к настоящему отчету**.**

Информация о среднеотраслевых значениях показателей

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование показателя | **СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ** |
| **ИТОГОВЫЙ БАЛЛ** | **93,25** |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»  | **96,27** |
| ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1. | **91,7** |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | **96** |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | **99,9** |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | **94,7** |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | **90** |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **99,4** |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | **77,6** |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | **68** |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | **68** |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов) | **100** |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | **98,58** |
| 4.1.1. 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) | **98,8** |
| 4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | **98,4** |
| 4.3.1. Удовлетворенность 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) | **98,5** |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | **99,09** |
| 5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | **99,4** |
| 5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **99,6** |
| 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | **98,7** |

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг организаций культуры (Диаграмма 2).

Итоговые баллы по каждой организации определены расчетным путем исходя из результатов очного этапа – визита экспертов в учреждения культуры и анонимного анкетирования получателей услуг. Анкеты содержат вопросы по всем пяти критериям независимой оценки. Важным аспектом в данном случае является то, что общий балл по критериям 4 и 5 формируется исключительно основываясь на мнении респондентов, которое может носить субъективный характер и быть связано с тем, что респонденты не использовали дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг или не обращали внимание на информацию, размещенную для общего использования на информационных ресурсах, а также по исключительно субъективным причинам не удовлетворены качеством условий оказания услуг той или иной организацией культуры в целом.

Следует так же отметить тот факт, что в рамках формирования баллов организаций по критерию 3 в расчет о качестве условий оказания услуг организациями культуры принимается мнение исключительно тех респондентов, которые ответили утвердительно на вопрос о наличии у них установленной группы инвалидности.

Комментарии и рекомендации респондентов о качестве условий оказания услуг организациями культуры приведены в отчетах по каждой организации культуры. Укрупненно сводные данные о баллах каждой организации культуры в разрезе показателей и критериев независимой оценки приведены в Таблице 4.

 Диаграмма 2

Таблица 4

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, отраслевые значения ниже 95 баллов сложились по следующим показателям критериев оценки качества условий оказания услуг организациями:

1. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами – 91,70 балла;
2. Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 96,00 балла;
3. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 68,00 балла;
4. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 68,00 балла.

**4.2.** Сводные данныепо итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, представленные в приложениях 2-12

1. **Сводная информация** о наличии (отсутствии) информации о деятельности учреждений культуры на информационных стендах в помещениях учреждений культуры (показатель 1.1 подпункт "а") – **приложение № 2;**
2. **Сводная информация** о наличии (отсутствии) информации о деятельности учреждений культуры на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (показатель 1.1 подпункт "б") – **приложение № 3;**
3. **Обобщенная информация** по показателю 1.2 "Обеспечение на официальном сайте учреждения культуры 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)" критерия 1 "Открытость и доступность информации об организации культуры"– **приложение № 4;**
4. **Обобщенная информация** попоказателю 2.1 "Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг" критерия 2 "Комфортность условий предоставления услуг"– **приложение № 5;**
5. **Сводная информация** по показателю 1.3 "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»" критерия 1 "Открытость и доступность информации об организации культуры" – **приложение № 6;**
6. **Сводная информация** по показателям 31., 3.2 критерия 3 – **приложение № 7;**
7. **Обобщенная информация** по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации" – **приложение № 8;**
8. **Обобщенная информация** по критерию 5 " Удовлетворенность условиями оказания услуг"– **приложение № 9;**
9. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» – **Приложение № 10;**
10. **Обобщенная информация** об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» – **Приложение № 11;**
11. Обобщенная информация об удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» – **Приложение № 12.**

**4.3.** Свод замечаний и рекомендаций экспертов и респондентов для учреждений культуры (с учетом обособленных структурных подразделений), в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году:

**4.3.1. МКУ Сельский дом культуры «Вдохновение» Новоуманского сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Неструктурированная информация на сайте организации и информационных стендах. Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1. Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации.

2. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Систематизировать и структурировать информацию на сайте организации.
2. Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации
 |
| 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" | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации | Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в организации: установить кулеры с одноразовыми стаканами либо разместить графины с водой и одноразовыми стаканами, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.2. Реализовать возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.Рекомендации респондентов:1. Обеспечить доступность питьевой воды2. Организовать капитальный ремонт санузла3. Обеспечить постоянное наличие мыла и туалетной бумаги в санузле |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок.
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Не обеспечены условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства

Обеспечить возможность оказания помощи работками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ. |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |  | Рекомендации экспертов и респондентов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | Рекомендации респондентов:1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.2. Проводить регулярный инструктаж работникам организации по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации респондентов:1. Изыскать возможность капитального ремонта здания;2. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой.3. Рассмотреть возможность организации досуговых мероприятий для людей старшего возраста4. Необходимо обновление материальной базы учреждения (музыкальные инструменты, сценический инвентарь и оборудование). |

**4.3.2. МБУ Сельский дом культуры пос. Уманского Уманского сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Недостатки не выявлены |  |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатки не выявлены |  |
| 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" | Недостатки не выявлены | Рекомендации респондентов: отсутствуют  |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в здании организации культуры. |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Рассмотреть возможность оборудования санузла в здании организации культуры.2. Рассмотреть возможности капитального ремонта здания организации культуры |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме  | 1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

- нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки- разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)

2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |  | Рекомендации экспертов и респондентов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов и респондентов: удовлетворены полностью |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |

**4.3.3. МБУ Сельский дом культуры пос. Первомайского Первомайского сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Рекомендации отсутствуют |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Систематизировать и структурировать информацию на сайте организации.2. Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатков не выявлено | Рекомендации отсутствуют |
| 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" | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Недостатков не выявлено | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)

2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации. |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | 1. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой.2. Рассмотреть возможность организации досуговых мероприятий для людей старшего возраста  |

**4.3.4. МКУ Сельский дом культуры х. Ромашки Западного сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Систематизировать и структурировать информацию на сайте организации.2. Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету. |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Не обеспечено на официальном сайте организации наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг в полном объеме  | Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг на сайте организации:- раздела «Часто задаваемые вопросы»;- телефона, адреса электронной почты;- формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения |
| 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" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | Рекомендации экспертов: Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры. Провести разъяснительные мероприятия, презентации, раздать брошюры с инфографикой. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в организации: установить кулеры с одноразовыми стаканами либо разместить графины с водой и одноразовыми стаканами, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.2. Реализовать возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов:1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.Рекомендации респондентов:1. Обеспечить доступность питьевой воды2. Организовать капитальный ремонт санузла3. Обеспечить постоянное наличие мыла и туалетной бумаги в санузле |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок.2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства

Обеспечить возможность оказания помощи работками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ. |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.2. Проводить регулярный инструктаж работникам организации по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации респондентов:1. Изыскать возможность капитального ремонта здания;2. Необходимо обновление материальной базы учреждения (музыкальные инструменты, сценический инвентарь и оборудование). |

**4.3.5. МКУ Сельский дом культуры х. Белого Белохуторского сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Недостатков не выявлено | Рекомендации отсутствуют |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатков не выявлено | Рекомендации отсутствуют |
| 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" | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | Рекомендации экспертов и респондентов1. Рассмотреть возможность оборудования санузла в здании организации культуры.2. Рассмотреть возможности капитального ремонта здания и коммуникаций организации культуры |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации респондентов:1. Изыскать возможность капитального ремонта здания;2. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой.3. Рассмотреть возможность организации досуговых мероприятий для людей старшего возраста |

**4.3.6. МКУ Сельский дом культуры х. Западного Западного сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Рекомендации отсутствуют |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Систематизировать и структурировать информацию на сайте организации.

Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету. |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Не обеспечено на официальном сайте организации наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг в полном объеме | Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации. |
| 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" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | Рекомендации экспертов: Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Недостатки не зафиксированы | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |  |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
3. Обеспечить возможность оказания помощи работками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ.
 |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |

**4.3.7. МКУ Сельский дом культуры хутора Коржи Коржовского сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1. Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации.
2. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
 |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Систематизировать и структурировать информацию на сайте организации.
2. Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
 |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| 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" | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации экспертов: отсутствуют |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в здании организации культуры.2. Реализовать возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации респондентов:1. Рассмотреть возможность оборудования санузла в здании организации культуры.2. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.3. Рассмотреть возможности капитального ремонта здания организации культуры, коммуникаций и сантехнического оборудования |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

- нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки- разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
 |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации респондентов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | Рекомендации экспертов: 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.2. Проводить регулярный инструктаж работникам организации по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг  |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.2. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой.3. Рассмотреть возможность организации досуговых мероприятий для людей старшего возраста4. Организовать больше секций и кружков для детей |

**4.3.8. МКУ Сельский дом культуры х. Куликовского Куликовского сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| 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" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | Рекомендации экспертов:1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.2. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг. |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

- нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки- разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов- обеспечить свободное место стоянки для автотранспортных средств инвалидов на постоянной основе |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
3. Обеспечить возможность оказания помощи работками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ.
 |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации респондентов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | Рекомендации респондентов:1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.2. Проводить регулярный инструктаж работникам организации по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой.2. Рассмотреть возможность организации досуговых мероприятий для людей старшего возраста3. Необходимо обновление материальной базы учреждения (музыкальные инструменты, сценический инвентарь и оборудование). |

**4.3.9. МКУ Сельский дом культуры «Юбилейный» пос. Бичевого Восточного сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1. Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации.
2. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации
 |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Недостатки отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| 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" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | Рекомендации экспертов:1. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации.Рекомендации респондентов:Рекомендации отсутствуют |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в здании организации культуры.2. Реализовать возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Рассмотреть возможность оборудования санузла в здании организации культуры.2. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.3. Рассмотреть возможности капитального ремонта здания организации культуры |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок.
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
 |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации респондентов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.2. Проводить регулярный инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Изыскать возможность капитального ремонта здания;2. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой. |

**4.3.10. МКУ Сельский дом культуры «Юбилейный» пос. Бичевого Восточного сельского поселения Ленинградского района**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 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 | Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1. Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации.
2. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к отчету по организации
 |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Не обеспечено на официальном сайте организации наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг в полном объеме | Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации |
| 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" | Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации | Рекомендации экспертов:1. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации.Рекомендации респондентов:Рекомендации отсутствуют |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено выполнение условий комфортности в полном объеме | 1. Реализовать возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:2. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) | Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в полном объеме | 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок.
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме | 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
3. Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ.
 |
| Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Негативные отзывы респондентов отсутствуют | Рекомендации респондентов: отсутствуют |
| Критерий 4Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы о доброжелательности и вежливости персонала организации при взаимодействии с получателями услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Обеспечить бесперебойную обратную связь. Давать полную и исчерпывающую информацию о планируемых мероприятиях в доме культуры |
| Критерий 5Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Присутствуют негативные отзывы об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры в целом. | Рекомендации экспертов и респондентов:1. Проводить с молодежью больше мероприятий с патриотической тематикой.2. Необходимо обновление материальной базы учреждения (музыкальные инструменты, сценический инвентарь и оборудование). |

**Раздел 5. Выводы и комментарии**

**к содержательному наполнению разделов и «полей» сайта bus.gov.ru при размещении информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Раздел****сайта bus.gov.ru** | **Поле****сайта bus.gov.ru** | **Комментарии**  |
| **подпункт Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н** | **наименование раздела сайта bus.gov.ru** (подпункта Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г.№ 66н) |
| Подпункт 3 | **Сведения об организациях, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями**(Информация об операторе) | Информация о государственном (муниципальном) контракте => Объем финансовых средств=> Цена контракта | Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составляет 82 000 (восемьдесят две тысячи) рублей 00 копеек.Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составляет 82 000 (восемьдесят две тысячи) рублей 00 копеек. |
| Информация об объекте закупки по контракту=> Цена за единицу=> Количество | Стоимость выполнения работ по сбору и обобщению информации в расчете на одну организацию: 8 200 рублей 00 копеек за одну организацию культурыЧисло организаций, в отношении которых оператором должен быть проведен сбор и обобщение информации в соответствии с муниципальным контрактом и техническим заданием: 10 учреждений культуры  |
| Подпункт 7 | **Сведения о результатах независимой оценки** (Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями) | Основные результаты независимой оценки качества | Зафиксированы следующие основные результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг:- охват организаций НОК в отчетном году: сбор и обобщение информации проведены в отношении 10 учреждений культуры, что составляет не менее 30% от общего количества учреждений культуры;- общий уровень удовлетворенности условиями оказания составил 93,25 балла; - критерии независимой оценки качества, по которым в субъекте получены максимальные и минимальные значения баллов:- максимальное количество баллов получено по следующим критериям:Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 96,27 балла;Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 98,58 балла;Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,09 балла;- минимальное количество баллов получено по следующим критериям:Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 94,70 баллаКритерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» - 77,60 балла.Организации, получившие наивысшие оценки в интервале 81-100 баллов:

|  |  |
| --- | --- |
| МКУ Сельский дом культуры «Юбилейный» пос. Бичевый Восточного сельского поселения Ленинградского района | **91,9** |
| МКУ Сельский дом культуры «Вдохновение» пос. Октябрьский Новоуманского сельского поселения Ленинградского района | **88,42** |
| МКУ Сельский дом культуры х. Западный Западного сельского поселения Ленинградского района | **95,36** |
| МКУ Сельский дом культуры х. Белый Белохуторского сельского поселения | **95,5** |
| МКУ Сельский дом культуры х. Коржи Коржовского сельского поселения Ленинградского района | **92,8** |
| МКУ Сельский дом культуры х. Куликовский Куликовского сельского поселения Ленинградского района | **94,12** |
| МКУ Сельский дом культуры пос. Образцовый Образцового сельского поселения | **92,46** |
| МБУ Сельский дом культуры пос. Уманский Уманского сельского поселения Ленинградского района | **96,00** |
| МБУ Сельский дом культуры пос. Первомайский Первомайского сельского поселения Ленинградского района | **96,56** |
| МКУ Сельский дом культуры х. Ромашки Западного сельского поселения Ленинградского района | **89,36** |

Организации, получившие низшие оценки менее 40 баллов отсутствуют. |
|  |

Принимая во внимание типы учреждений культуры, организационно-правовые формы и правовые основания размещения организаций культуры и их обособленных структурных подразделений в типовых или приспособленных зданиях, основываясь на Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681, сформированы следующие типовые отраслевые рекомендации для учреждений культуры:

1. Систематически обновлять и актуализировать информацию на информационных стендах в зданиях организаций культуры и их обособленных структурных подразделениях. Определить лиц, ответственных за соблюдение нормативно установленных требований информационной открытости на информационных стендах и сайте организаций культуры и их обособленных структурных подразделений. Предусмотреть возможность организации единого стенда с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организаций культуры.

2. Рассмотреть возможность оборудования зданий и прилегающей территории с учетом доступности услуг для лиц с ОВЗ в целях исполнения нормативных требований [Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/), в том числе с использованием форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства. Проводить периодически инструктажи ответственных за сопровождение лиц с ОВЗ.

3. Обеспечить наличие одноразовых стаканов, разместить графики обновления воды в емкостях/замены бутилированной воды в кулерах в обособленных структурных подразделениях.

4. Периодически проводить методическую работу с персоналом организаций о правилах деловой этики и вежливой коммуникации.

7. Рассмотреть возможность выполнения рекомендаций респондентов в части повышения комфортности условий предоставления услуг для достижения результата в 100 баллов по критериям 2 «Комфортность предоставления услуг» и 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

**Директор СКЦПОА Е.С. Квасова**