ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова

 МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В КУРГАНИНСКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

С ЦЕЛЬЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ИХ КАЧЕСТВА

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

 подпись

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

 подпись

Исполнитель

специалист ИЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Шишкина Е.А.

 подпись

Курганинск 2019

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc30517639)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 4](#_Toc30517640)

[2 Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры и выборка исследования 7](#_Toc30517641)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Курганинского района Краснодарского края 11](#_Toc30517642)

[4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Курганинского района Краснодарского края 14](#_Toc30517643)

[5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Курганинского района Краснодарского края 24](#_Toc30517645)

[6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Курганинского района Краснодарского края 26](#_Toc30517646)

[6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» 26](#_Toc30517647)

[Приложение 1 Перечень организаций культуры Курганинского района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году 28](#_Toc30517648)

[Приложение 2 Анкета 29](#_Toc30517649)

[Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества 31](#_Toc30517650)

[Акты по учреждениям](#_Toc30517651) [принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг 38](#_Toc30517652)

**ВВЕДЕНИЕ**

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

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Курганинского района Краснодарского края проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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 Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

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

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганинского района Краснодарского края.

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

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

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

5 Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10.Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11 Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

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

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

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

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

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Курганинского района Краснодарского края в 2019 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края в 2019 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 26 по 30 декабря 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;

- разработана анкета для организаций культуры;

- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

- разработаны инструкции проведения опроса;

- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Курганинского района Краснодарского края, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Курганинского района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

**Выборка.**

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры Курганинского района Краснодарского края отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 1200 респондентов.

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

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

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

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

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

 *Таблица 1 Количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году*

| **№ п/п** | **Наименование организации**  | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов[[1]](#footnote-1)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 600 | 1700 | 35,29 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система», в том числе филиалы | 600 | 2560 | 23,44 |
|  | **Всего** | **1200** | **4260** |  |

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

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Курганинского района Краснодарского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (табл.2.1)

*Таблица 2.1* *Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах*

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Общая информация об организации культуры**  |  |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
 |  |  |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
 | **Х** |  |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Режим, график работы организации культуры
 |  |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
 |  |  |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
 | **Х** |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
 | **Х** |  |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
 |  |  |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **III. Информация о независимой оценке качества**  |  |  |
| 1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
 |  |  |
| **Всего** | **10 (8\*\*)** | **13 (11\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **Инорм** уменьшается.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

**3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Курганинского района Краснодарского края**

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат *84,34 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система».

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 84,34 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 70,46 | 100,00 | 2 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат *99,92* из *100 баллов* получило муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа».

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.2.

 *Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 99,92 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,92 | 100,00 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - *80 баллов* – набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система».

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.3.

*Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 80,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 72,00 | 100,00 | 2 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» самый высокий балл *99,97* из 100 возможных набрало муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа».

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.4.

*Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 99,97 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,93 | 100,00 | 2 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимально высокий балл *99,9 из 100* возможныху муниципального бюджетного учреждения культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система».

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.5.

*Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,90 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 99,83 | 100,00 | 2 |

**4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Курганинского района Краснодарского края**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.1.

*Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 89,42 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 73,08 | 100,00 | 2 |

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

*Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 60,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 30,00 | 100,00 | 2 |

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

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

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

*Таблица 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 98,84 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 98,79 | 100,00 | 2 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4. Обе оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5

*Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 99,83 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,83 | 100,00 |

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

*Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 60,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 60,00 | 100,00 |

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

*Таблица 4.7. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 80,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 60,00 | 100,00 | 2 |

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8. Обе оцениваемые организации культуры получили по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа», набрало по данному показателю наивысший балл.

*Таблица 4.9. Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,83 | 100,00 | 2 |

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10. Обе оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

*Таблица 4.10. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

*Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 99,83 | 100,00 | 2 |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12. Обе оцениваемые организации культуры набрали наивысший балл по данному показателю.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 |

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа», набрало наивысший балл по данному показателю.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 99,50 | 100,00 | 2 |

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

*Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 99,67 | 100,00 | 2 |

**5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Курганинского района Краснодарского края**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Курганинского района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Курганинского района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (*92,82 балла*).

На втором месте по значению итогового показателя муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» (*88,44 балла*).

*Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Курганинском районе Краснодарского края*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 92,82 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» | 88,44 | 100,00 | 2 |

 *Гистограмма 1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Курганинском районе Краснодарского края*

**6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Курганинского района Краснодарского края**

**6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

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

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

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

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные рекомендации по организациям культуры приведены в Актах (См.: Приложение к отчету).

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 4.

# Приложение 1 Перечень организаций культуры Курганинского района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** |
| 1 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система», в том числе филиалы |

**Приложение 2 Анкета**

**АНКЕТА**

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет → переход к вопросу №3
 |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да
 | 1. Нет →переход к вопросу №5
 |

**4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет (переход в вопросу №6)
 |  |

**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения** (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (**справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (**учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет
 |  |

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

**Приложение** **3 Порядок расчета показателей и критериев,** **характеризующих общие критерии оценки качества**

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

1% = 1 балл.

Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:



где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, j = 1...2;

пmij - значение j-го параметра по i-ому показателю оценки m-го критерия, в баллах;

Ji - количество учитываемых параметров i-ого показателя оценки качества.

**По критерию 1 «Открытость и доступность информации**

**об организации социальной сферы»**

-  - значение [показателя 1.1](#P345), рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров ([1.1.1](#P350) и [1.1.2](#P362)):



где п1.1.1, п1.1.2 - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки , , приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

 и  - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:





-  - значение [показателя 1.2](#P373):



где п1.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 1.3](#P395) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров ([1.3.1](#P398) и [1.3.2](#P402)):



где 



**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**

**в том числе время ожидания предоставления услуг»**

-  - значение [показателя 2.1](#P413):



где п2.1.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 2.2](#P432) рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры [показатель 2.2](#P432) для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей ([2.1](#P413) и [2.3](#P453));



- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение [показателя 2.2](#P432) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров ([2.2.1](#P435) и [2.2.2](#P449)):



В случае применения одного из параметров ([2.2.1](#P435) или [2.2.2](#P449)) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

 или ;

где п2.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в [приложении 2](#P333), в баллах;



-  - значение [показателя 2.3](#P453) рассчитывается:



где 

**По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

-  - значение [показателя 3.1](#P468) рассчитывается:



где п3.1.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 3.2](#P489) рассчитывается:



где п3.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 3.3](#P512):



где 

**По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников**

**организаций социальной сферы»**

-  - значение [показателя 4.1](#P527):



где 

-  - значение [показателя 4.2](#P534):



где 

-  - значение [показателя 4.3](#P541):



где 

**По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

-  - значение [показателя 5.1](#P556):



где 

-  - значение [показателя 5.2](#P563) рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:



где 

-  - значение [показателя 5.3](#P572):



где 

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в [приложении 2](#P333):



где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

 - значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

 - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

--------------------------------

<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

К2,4,5 = (К1 + К3) / 2. (7)

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с [пунктом 6](#P77) Единого порядка:



где:

Sn - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка Sn, n = 1...N;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

 - значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

bm - значимость m-го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

**IV. Расчет результатов независимой оценки качества**

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в [пункте 5](#P61) Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:



где:

Sотр,Кm - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию Кm, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, n = 1...Nотр;

Nотр - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

 - значения m-го критерия в n-ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок [(формула 8)](#P242) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:



где:

Sотр - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

Sn - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, n = 1...Nотр;

Nотр - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:



где:

Р - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

Sотр - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев [(формула 10)](#P271), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в [пунктах 17](#P256) - [18](#P258) Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев [(формула 10)](#P271) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:



где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, r = 1...R;

R - количество субъектов Российской Федерации (R = 85);

 - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

## АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

## ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

|  |
| --- |
| **АКТ №1** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Кинотеатр Победа» |
| Регион: Краснодарский край |
| Адрес: 352430, Россия, Краснодарский край, г. Курганинск, ул. Первомайская, 3 |
| Ф.И.О. руководителя: Корчагин Андрей Александрович |
| Контактный телефон: 8 (86147) 2-55-74 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|  |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: |
| - сведения об учредителе/учредителях |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| - адрес сайта |
| - копия устава организации культуры |
| - свидетельство о государственной регистрации |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя |
| - положения о филиалах и представительствах |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов |
| - адреса сайтов структурных подразделений |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги |
| - копия плана ФХД или бюджетной сметы |
| - информация о материально-техническом обеспечении |
| - копия лицензии на осуществление деятельности |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг |
| - план по улучшению качества работы организации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |
| - электронной почты |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:в частности:** |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:в частности:** |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% |

|  |
| --- |
| **АКТ №2** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система», в том числе филиалы |
| Регион: Краснодарский край |
| Адрес: 352430, Россия, Краснодарский край, г. Курганинск, ул. Калинина, 46 |
| Ф.И.О. руководителя: Глазунова Людмила Николаевна |
| Контактный телефон: 8(86147)-2-10-12 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|  |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| - адрес сайта |
| - адреса сайтов структурных подразделений |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги |
| - копия лицензии на осуществление деятельности |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
|  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:в частности:** |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:в частности:** |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% |

1. Доля респондентов принявших участие в анкетировании рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). [↑](#footnote-ref-1)