

Общество с ограниченной ответственностью "ДАОС"

ОГРН 1206100036691, ИНН/КПП 6143099655/614301001
347369, Ростовская область, г.Волгодонск, пер.Союзный, д.19
тел. 8-929-821-31-99, e-mail: ocenka777@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО "ДАОС"

_____ О.С.Авдиенко

" ____ " _____ 2023 г.

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА
ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»**

х. Вербовый Лог,
2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1.Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....	11
2.Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организацией культуры.....	11
3. Показатели открытости и доступности информации об организации культуры.....	14
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг.....	23
5. Показатели доступности услуг для инвалидов.....	29
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организации культуры.....	38
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организацией культуры.....	42
8. Заключение.....	47
9. Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры.....	51
Приложения.....	53

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

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

2) Область применения

НОКУОУОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКУОУОК

3.1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (в ред. 8.12.2022 N 569-ФЗ) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

3.2) Постановление 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».

3.3) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 № 51132).

3.4) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 № 37187).

3.5) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 344н от 31 мая 2018 г. «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».

3.6) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 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»

и прочими нормативно-правовыми актами действующего законодательства Российской Федерации, необходимыми для проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации.

4) Сроки проведения НОКУОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» проводилась в июле-августе 2023 года.

5) Информационная база НОКУОУОК

В ходе проведения НОКУОУ организациями культуры используются:

а) Данные официального сайта организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

б) Результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг;

в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

б) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Согласно статье 36.1 закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» «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».

7) Методика сбора и обобщения информации для НОКУОУОК

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1).

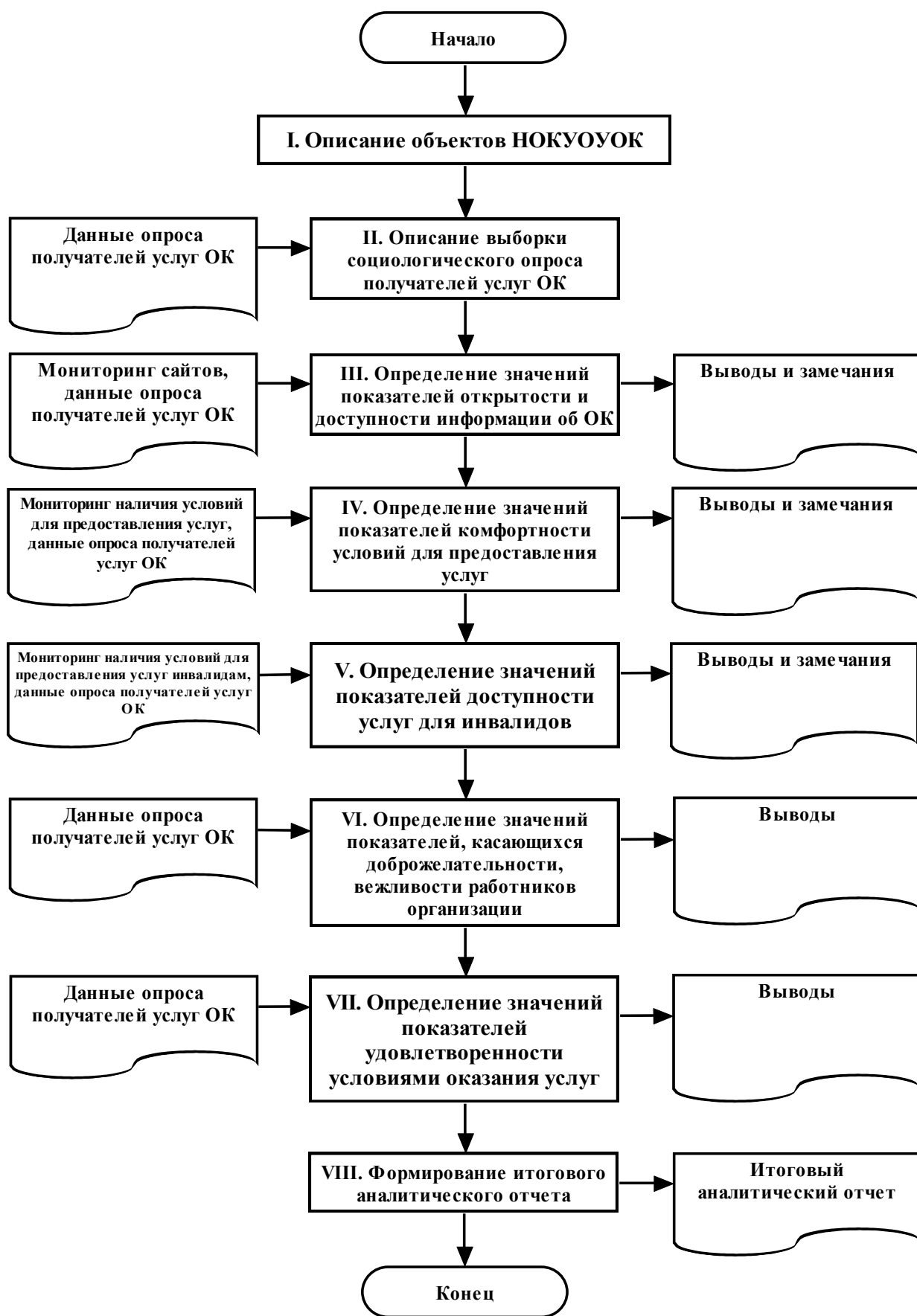


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

I. Описание объектов НОКУОУОК (общая характеристика объектов НОКОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 (Приложение 1) – Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценивание значений показателей 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» осуществляется в форме мониторинга сайта организаций культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайта используется перечень сведений об организации культуры, которые должны быть представлены на ее официальном сайте (Приложение 2). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта организации культуры в соответствии с Приложением 2 – Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значения показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 2 (Приложение 1) – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 3 – Значимость требований для оценки обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов.

Оценка значений данных показателей для организации культуры проводится по показателям раздела 3 (Приложение 1) – Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 4 или 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов – для разных объектов размещения ОК).

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Для мониторинга используется перечень требований и их значимости (Приложение 4 или 5 – Значимость требований для оценки доступности услуг для инвалидов – для разных объектов размещения ОК).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 4 (Приложение 1) – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций культуры.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности условиями оказания услуг.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1) – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателям 1.3, 2.3, 4.1-4.3, 5.2-5.3 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Отлично», «Хорошо» и «Удовлетворительно» на соответствующие вопросы в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 5.1 рассчитывается как сумма долей вариантов ответов «Определенно готов» и «Скорее готов» на соответствующий вопрос в анкете.

Доля удовлетворенных получателей услуг по показателю 3.3 рассчитывается как средняя величина долей вариантов ответов «Да» на соответствующие вопросы (по подпунктам) в анкете.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5 (Приложение 1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

Показатель оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике для соответствующего типа организаций.

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК».

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS и (или) MS Excel.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКУОУОК, на основе полученных на этапах I–VII выводов и результатов:

- 1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОКУОУОК данные.
- 2) Составляет итоговый аналитический отчет.
- 3) Передает результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на рассмотрение заказчика исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) культуры – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

1. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующих организациях культуры (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организация культуры Ростовской области, участвовавшая в НОКУОУОК

<i>№ п/п</i>	<i>Организация культуры (краткое наименование)</i>	<i>Полное наименование</i>	<i>Адрес</i>	<i>Телефон</i>	<i>Электронная почта</i>	<i>Сайт</i>	<i>Директор</i>
1	МБУК «Вербовологовский СДК»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вербовологовский сельский Дом культуры»	пер. парковый 9 х. Вербовый Лог, Дубовский район, Ростовская область, Российская Федерация, 347421	т/ф: 8(8637 92-50; 8-928- 366- 43-06	sdkvl@yandex.ru	http://dk-verb-ovologovskiy.ru	Абдулмуслимова Валентина Владимировна

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры

В опросе приняли участие 224 получателя услуг, предоставляемых МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК». Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», человек

№ п/п	Организация культуры	Количество активных получателей услуг (оценочно в месяц)	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)
1	МБУК «Вербовологовский СДК»	557	224	20
	Всего:		224	20

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу и возрасту представлено в таблицах 2.2-2.3.

Таблица 2.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	Организация культуры	мужской	женский	итого
1	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	41,96	58,04	100,00

Таблица 2.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	Организация культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 и старше	
1	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	22,32	18,75	16,96	24,55	17,41	100,00

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;

- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 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»».

Проведен мониторинг официального сайта МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК». Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1). Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры представлена в Приложении 2.

Результаты мониторинга официального сайта МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 3.1. В таблице 3.2 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты сайта МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК».

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга сайта МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на 2023 г.), средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	95
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	82
	В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	89

Проведен мониторинг обеспечения на официальном сайте МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с

получателями услуг. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1.

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Дефициты сайта МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на июль-август 2023 г..)

Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
(1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на июль 2023 г.ода)

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	
1.2.1	телефона;	1
1.2.2	электронной почты;	1
1.2.3	формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения;	0
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	0
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	0
1.2.6	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0
	Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.	2
	Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	60

Таблица 3.3 – Дефициты стендов и сайта МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации
(по состоянию на июль-август 2023 г.ода)

№	Дефициты
1.1.1	На информационных стендах в помещении организации:
	1) Отсутствует информация о проведении независимой оценки качества, в том числе: - Планируемые сроки проведения независимой оценки качества, - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности, - План по улучшению качества работы организации
1.1.2	На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
	1) отсутствуют учредительные документы 2) отсутствует Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год 3) отсутствует Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период) 4) Отсутствует информация о проведении независимой оценки качества, в том числе: - Планируемые сроки проведения независимой оценки качества, - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности, - План по улучшению качества работы организации

Сформулируем выводы и обобщения по таблице 3.3:

1) В разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» на стендах размещать информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества, результатах независимой оценки качества оказания услуг, в том числе предложения по улучшению качества деятельности организации, а также план по улучшению качества работы организации

2) На сайте не размещена следующая информация:

- отсутствуют учредительные документы
- отсутствует Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год
- отсутствует Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период)
- Отсутствует информация о проведении независимой оценки качества, в том числе:
 - Планируемые сроки проведения независимой оценки качества,
 - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности,
 - План по улучшению качества работы организации

Также отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения
- раздел «Часто задаваемые вопросы»
- электронный сервис – 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).

В рамках данного раздела, на основе изучения мнения респондентов, также осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответственные специалисты МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» могут использовать для самопроверки наполненности сайта организации актуальную информацию Приложения 2 данного отчета или требования, изложенные в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах, на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости, полноты и доступности информации* о МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5).

Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации о МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 3.5 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», удовлетворенных открытостью и доступностью информации об организации культуры, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1.	на информационных стендах;	89
1.3.2.	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	80

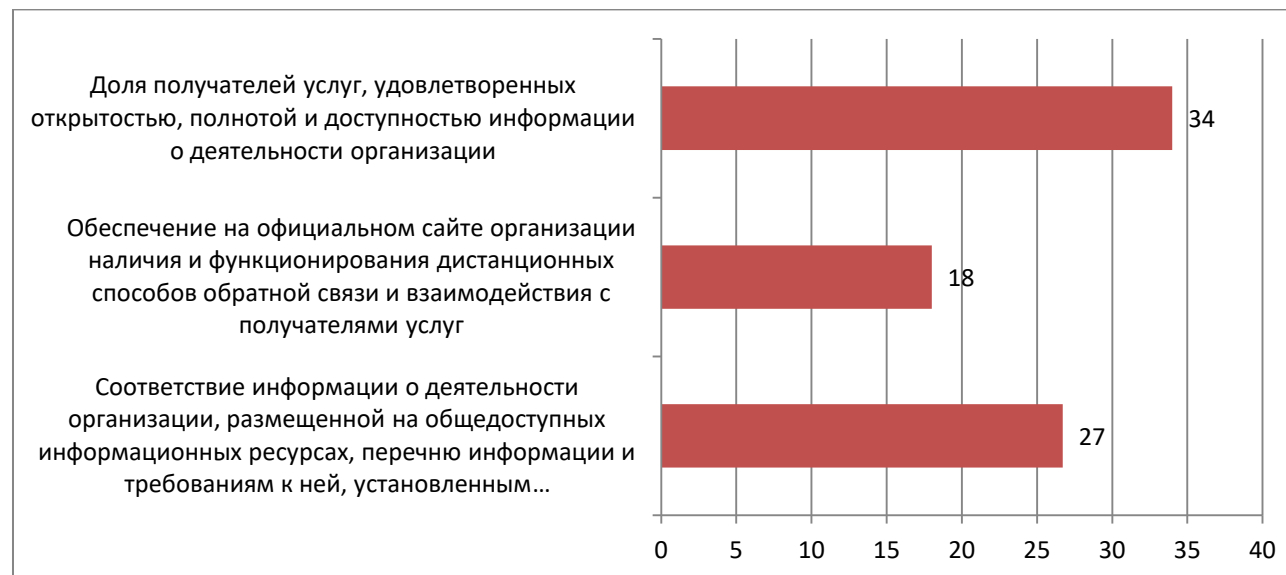
Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность открытостью и доступностью информации о МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	
1.3.1.	на информационных стендах;	36
1.3.2.	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	32
	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)	34

Таблица 3.5 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организации культуры, средние баллы

№	Параметры / показатели	Баллы	Коэффициент значимости показателя	Значение показателя, баллы
1	Открытость и доступность информации об организации			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	89	0,3	27
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	60	0,3	18
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	85	0,4	34
	Всего по показателю 1, баллов			79

Рисунок 3.1 – Интегральные показатели мониторинга сайта и восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации об организации культуры, средние баллы



Анализ интегральных показателей МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемой организации культуры, зафиксированные оценки параметров находятся на недостаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – 27,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – 18,0 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 34,0 балла из 40 возможных.

В целом из таблицы 3.5 и рисунка 3.1 следует, что анализируемая организация культуры показала отличные результаты по показателям данного раздела (79 баллов из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 4.1.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1.

В таблице 4.2. содержатся примечания по проанализированной организации культуры, описывающие недостатки и / или дефициты в комфортности условий предоставления услуг.

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
(по состоянию на июль-август 2023 г..)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
2	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1
2.1.3	доступность питьевой воды;	0
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1
2.1.5	санитарное состояние помещений организаций;	1
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	1
	Итого обеспечено наличие условий комфортности, ед.	5
	Итого по п. 2.1, баллов (максимум – 100 баллов)	100

Таблица 4.2. – Дефициты МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» по показателям комфортности условий предоставления услуг

№	Организации культуры	Дефициты
1	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	1) Отсутствует доступность питьевой воды

Сформулируем выводы по данному разделу применительно к анализируемой организации МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» :

- Отсутствует доступность питьевой воды

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры.

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 4.3.-4.4.)

Таблица 4.3. – Доля получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» ,
удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1.	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	90
2.3.2.	понятностью навигации внутри организации;	83
2.3.3.	доступностью питьевой воды;	42
2.3.4.	состоянием санитарно- гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	67
2.3.5.	санитарным состоянием других помещений организации;	68
2.3.6.	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	82
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)	72

Таблица 4.4. – Средние значения оценки параметров, характеризующих
удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в МБУК
«ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:	
2.3.1.	комфортностью зоны отдыха (ожидания);	45
2.3.2.	понятностью навигации внутри организации;	41
2.3.3.	доступностью питьевой воды;	21

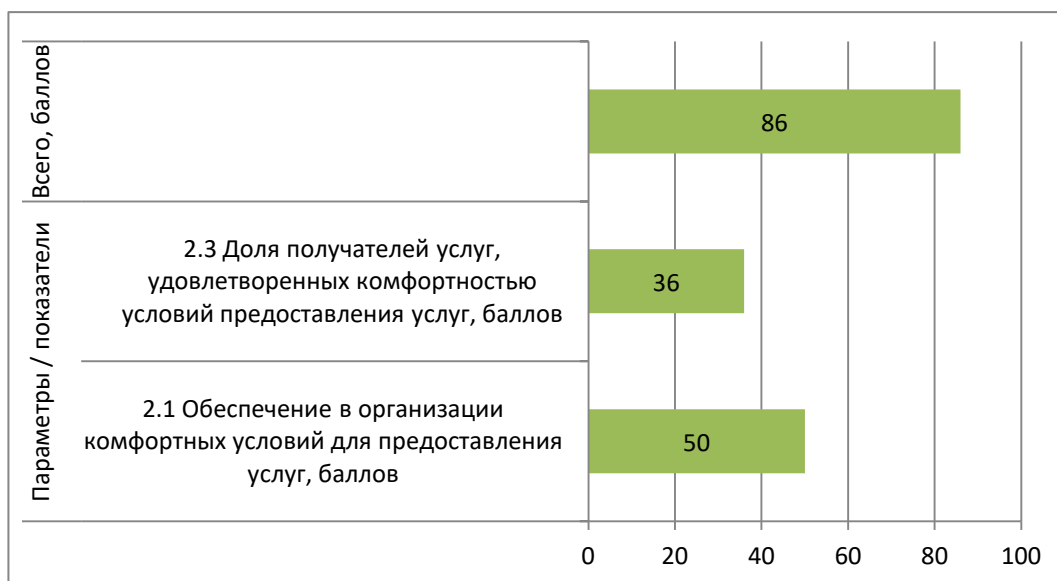
№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
2.3.4.	состоянием санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	33
2.3.5.	санитарным состоянием других помещений организации;	34
2.3.6.	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	41
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6	36
	(максимум – 50 баллов)	

Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 4.5 и на рисунке 4.1.

Таблица 4.5 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», средние баллы

Организация культуры	Параметры / показатели		Всего, баллов
	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, баллов	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, баллов	
МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	50	36	86

Рисунок 4.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг и восприятия опрошенными получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», средние баллы



Анализ интегральных показателей в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг в анализируемой организации культуры зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50,0 баллов из 50,0 возможных;
- по показателю 2.3 – 36,0 балла из 50,0 возможных.

В целом из таблицы 4.5 и рисунка 4.1 следует, что анализируемая организация культуры показала отличные результаты по показателям данного раздела (86,0 баллов из 100,0 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 5.1.

В таблице 5.2. содержатся примечания описывающие недостатки и / или дефициты МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» в обеспечении доступности услуг для инвалидов.

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» (по состоянию на июль-август 2023 г.)

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
3.1.1.	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	0
3.1.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3.1.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
3.1.4.	наличие сменных кресел-колясок;	0
3.1.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0
	Итого по пп. 3.1.1-3.1.4, баллов (максимум – 30 баллов)	0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
3.2.1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
3.2.2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3.2.3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
3.2.4.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	0
3.2.5.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	8
	Итого по пп. 3.2.1-3.2.5, баллов (максимум – 40 баллов)	8

Таблица 5.2 – Дефициты МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на июль-август 2023 г..)

№	Организация культуры	Дефициты
1	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	1) Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами 2) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4) Отсутствие сменных кресел-колясок; 5) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 6) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 7) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 8) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 9) Отсутствие помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

Сформулируем общие выводы к таблицам 5.1-5.2 применительно к анализируемой организации культуры:

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

- Отсутствие оборудования входных групп пандусами / подъемными платформами
- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- Отсутствие сменных кресел-колясок;
- Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры (все анализируемые организации культуры) наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

- Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Отсутствие помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)¹.

В соответствии с методикой набор параметров оценки доступности услуг организации культуры для инвалидов варьируется в зависимости от типа организации.

Анализ результатов оценки потребителями с ОВЗ параметров доступности услуг для инвалидов показывает, что существует значительный разброс значений удовлетворенности респондентов по различным параметрам (таблица 5.3-5.4).

¹ Оценка группы респондентов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (а также их родственников, опекунов, родителей и других лиц, сопровождающих людей с ОВЗ).

Таблица 5.3 – Доля получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1.	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	25
3.3.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	25
3.3.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	25
3.3.4.	наличие сменных кресел-колясок	25
3.3.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	25
3.3.6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	25
3.3.7.	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	25
3.3.8.	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	35
3.3.9.	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	25
3.3.10.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	50

Таблица 5.4 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	
3.3.1.	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	8
3.3.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	8
3.3.3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	8
3.3.4.	наличие сменных кресел-колясок	8
3.3.5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	8
3.3.6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	8
3.3.7.	дублирование надписей, знаков и другой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	8
3.3.8.	возможность предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	11
3.3.9.	помощь от работников организации, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	8
3.3.10.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	15
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 30 баллов)	9

Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 5.5. и на рисунке 5.1.

Анализ интегральных показателей исследуемых МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» показывает, что в отношении *доступности услуг для инвалидов* зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс (от удовлетворительного до хорошего уровня):

- по показателю 3.1 – 0 балла из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – 8 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – 9 баллов из 30 возможных.

Таким образом, организация культуры области продемонстрировала по этому разделу удовлетворительные результаты. *Интегральная оценка* по данному набору параметров зафиксирована на уровне 17 баллов из 100 возможных.

Таблица 5.5 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организации культуры, средние баллы

№	Организация культуры	Показатели			Всего, баллов
		3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
1	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	0	8	9	17

Рисунок 5.1 – Интегральные показатели мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , средние баллы



6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры

Оценка получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» осуществляется в соответствии с методикой исследования. Анализ результатов социологического опроса показал, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценки удовлетворенности 90%; средние оценки параметра –36 баллов);
- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (оценки удовлетворенности -90%; средние оценки параметра –36 баллов);
- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности 83%; средние оценки параметра – 17 баллов).

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» представлены в таблице 6.2 и на рисунке 6.1.

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 83 до 90 баллов. Таким образом, проанализированная организация показала отличные результаты по показателям данного раздела.

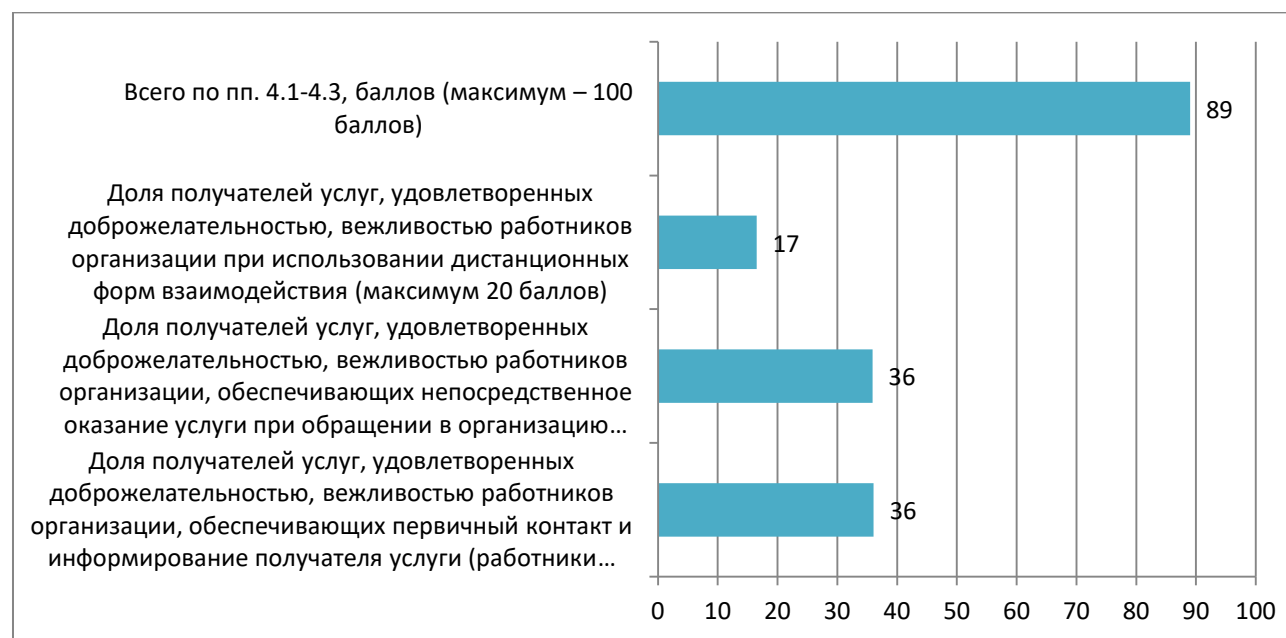
Таблица 6.1 – Доля получателей услуг в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	90,0
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	90,00
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	83,00

Таблица 6.2 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (максимум 40 баллов)	36
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (максимум 40 баллов)	36
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (максимум 20 баллов)	17
	Всего по пп. 4.1-4.3, баллов (максимум – 100 баллов)	82

Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , средние баллы



7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

Оценка получателями услуг *удовлетворенности условиями оказания услуг* в МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» осуществляется в соответствии с методикой исследования.

Результаты опроса по разделу *«удовлетворенность условиями оказания услуг»* деятельности МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблицы 7.1-7.3):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности –84%; средние оценки параметра –25 баллов);
- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности составляет 89%; средние оценки параметра –18 баллов);
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности –85%; средние оценки параметра – 42 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.2 и на рисунке 7.1.

Интегральные оценки для анализируемых организаций по данному набору параметров зафиксированы на высоком уровне – от 84 до 89 баллов. Таким образом, проанализированная организация показали отличные результаты по показателям данного раздела.

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» , удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	84
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	89
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	85

Таблица 7.2 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК» ,
средние баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (максимум – 30 баллов)	25
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (максимум – 20 баллов)	18
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум – 50 баллов)	42
	Всего по пп. 5.1-5.3, баллов (максимум – 100 баллов)	85

Таблица 7.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос
«Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию культуры своим родственникам и знакомым?», %

№ п/п	Организация культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов
1	МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»	40,18	43,75	6,70	9,38

Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», средние баллы



Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организации, высоко комфортность условий предоставления услуг, скорее на удовлетворительном уровне оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемую организацию культуры родственникам и знакомым.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры для размещения на <http://bus.gov.ru>)

№	Параметры / показатели	МБУК «Вербовологовский СДК»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	27
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	18
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»	34
	Итого по разделу 1	79,00
2	Комфортность условий предоставления услуг, баллы	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	36

№	Параметры / показатели	МБУК «Вербовологовский СДК»
	Итого по разделу 2	86,00
3	Доступность услуг для инвалидов, баллы	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	8
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	9
	Итого по разделу 3	17,00
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	36
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	36
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	17

№	Параметры / показатели	МБУК «Вербовологовский СДК»
	Итого по разделу 4	89,00
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	25
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	18
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	42
	Итого по разделу 5	85,0
	<i>Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)</i>	356,0
	<i>Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)</i>	71

8.1 Организация культуры: МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК»



Рисунок 8.1 – Средние значения оценки параметров, характеризующих качество условий оказания услуг МБУК «ВЕРБОВОЛОГОВСКИЙ СДК», баллы

9. Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры

Администрации Вербовологовского сельского поселения, имеющей подведомственные организации культуры, можно предложить следующие мероприятия по совершенствованию деятельности организации культуры:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителю организации культуры, принимавшей участие в проведении независимой оценки качества.

2) Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть:

На сайте учреждения разместить следующую информацию:

- учредительные документы
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период)
- информация о проведении независимой оценки качества, в том числе:
 - Планируемые сроки проведения независимой оценки качества,
 - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности,
 - План по улучшению качества работы организации

Создать следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения
- раздел «Часто задаваемые вопросы»
- электронный сервис – 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).

На стендах организации разместить раздел «Независимая оценка качества оказания услуг» и обеспечить размещение в нем документации (отчеты, планы и др.) о проведенных процедурах независимой оценки качества условий оказания услуг (в том числе информации о планируемых сроках проведения независимой оценки качества, результатах проведения независимой оценки, а также предложений (плана) по улучшению качества работы организации).

3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг организации культуры, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данной организации.

5) Руководителю организации культуры ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать ее показатели при планировании работы организации.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – организация)

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг размещения информации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации. Полученные по пп. 1.1.1-1.1.2 баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг информационных стендов организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
(максимальное значение 30) ***			
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - электронного сервиса – 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).	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. За каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг присваивается по 30 баллов. При наличии более трех дистанционных способов присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30) ***			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Сумма целых чисел по вопросам пп. 1.3.1-1.3.2 делится на 2, округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
1.3.1	на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо»,

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			«удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40) ***			
Значение показателя 1 = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов)			
2 *	Комфортность условий предоставления услуг		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Мониторинг обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. За каждое комфортное условие для предоставления услуг присваивается по 20 баллов. При наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
(максимальное значение 50) ***			
2.2	Время ожидания предоставления услуги		Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 50) ***			
Значение показателя 2 = 2.1 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов)			
3	Доступность услуг для инвалидов		
3.1 **	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. За каждое условие доступности организации для инвалидов присваивается по 20 баллов.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30) ***			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. За каждое условие доступности, позволяющее получать образовательные услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов. При наличии более пяти условий доступности присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
(максимальное значение 40) ***			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется средний % положительных ответов (вариант ответа – «Да») от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30) ***			
Значение показателя 3 = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов)			
4 *	Доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (<i>работники справочной, кассиры и прочее</i>) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40) ***			
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40) ***			
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб / предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
	опрошенных получателей услуг)		
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20) ***			
Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)			
5 *	Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «определенно готов», «скорее готов») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30) ***			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
			результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20) ***			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50) ***			
Значение показателя 5 = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов)			
ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК СУММА ЗНАЧЕНИЙ ЧАСТНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РАЗДЕЛАМ 1-5			
ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЗУЛЬТАТ) ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК ЧАСТНОЕ ОТ ДЕЛЕНИЯ ЗНАЧЕНИЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА НА КОЛИЧЕСТВО РАЗДЕЛОВ (УКРУПНЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ) В ПРИМЕНЯЕМОЙ МЕТОДИКЕ (т. е., на 5).			

Показатели приведены в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Примечания:

* Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

** Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия.

*** Результат округляется до целого числа.

Приложение 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
<i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
1) Полное наименование организации культуры	
2) Сокращенное наименование организации культуры	
3) Дата создания организации культуры	
4) Сведения об учредителе (учредителях)	
5) Учредительные документы:	
5.1) Копия устава;	
5.2) Копия свидетельства о государственной регистрации;	
5.3) Копия решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;	
5.4) Копия положения о филиалах и представительствах.	
6) Структура организации культуры (структура и органы управления организации культуры)	
7) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
8) Режим, график работы организации	
9) Контактные телефоны организации	
10) Адреса электронной почты организации	
11) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
<i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i>	
12) Сведения о видах предоставляемых организацией культуры услуг	
13) Перечень оказываемых платных услуг	
14) Цены (тарифы) на платные услуги	
15) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
16) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год	

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
17) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
18) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии)	
19) Информация о планируемых мероприятиях	
20) Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период)	
21) Отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период)	
<i>Иная информация:</i>	
22) Информация о проведении независимой оценки качества:	
22.1) Планируемые сроки проведения независимой оценки качества;	
22.2) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности;	
22.3) План по улучшению качества работы организации.	

Примечания:

1) Требования к объему информации о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (стендах, сайте), составлены в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 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».

2) Оценка по пп. 1-22 таблицы Приложения 2 выставляется по результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры. При наличии информации выставляется оценка «1», при отсутствии – «0». По результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры определяется процент наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются с округлением до целого в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 93,3% = 93 балла).