

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
В БРЮХОВЕЦКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

подпись

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

подпись

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ

подпись

Манаков Д.К.

Брюховецкая 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....	4
2. Методика исследования.....	6
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования.....	14
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Брюховецкого района Краснодарского края.....	18
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Брюховецкого района Краснодарского края.....	23
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями:.....	23
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Брюховецкого района Краснодарского края.....	36
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Брюховецкого района Краснодарского края.....	38
6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации».....	38
Приложение 1 Перечень организаций культуры Брюховецкого района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.....	40
Приложение 2 Анкета.....	41
Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества.....	42
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры.....	49
АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ.....	55
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	55

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 Брюховецкого 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 Брюховецкого 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 удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной 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 удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

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

11. Оценка удовлетворенности 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 Брюховецкого района Краснодарского края.

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

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

Сроки выполнения оценочных процедур с 12 августа по 10 сентября 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 Брюховецкого 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. Методика исследования

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

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

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 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.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: 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 (можно с помощью анкеты или опроса).

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

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует — присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма — 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных

способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 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».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

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

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;
- 2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;
- 3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

2.2. Для организаций культуры данный показатель не оценивается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;
- 2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;
- 3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). 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.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

- 3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 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.

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

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.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

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).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Брюховецкого 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 Брюховецкого района Краснодарского края отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 2885 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
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	210	600	35,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	478	1501	31,85
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	201	660	30,45
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	266	880	30,23
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	603	4135	14,58
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	1127	2162	52,13
	Всего	2885	9938	29,03

¹ Доля респондентов принявших участие в анкетировании рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству обучающихся (значение в %).

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 образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций Брюховецкого района Краснодарского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.1,2.2)

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	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

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

X 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 $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, 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 Брюховецкого 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 88,65 балла набрало муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека». На втором месте по данному критерию – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района (88,25 балла), на третьем – муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры» (53,48 балла).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Брюховецкого 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
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	88,63	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	88,25	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	53,48	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	50,95	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	50,07	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	48,85	100,00	6

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат *100 из 100 баллов* получили: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района и муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека».

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Брюховецкого 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,82	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	95,77	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	90,27	100,00	4
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	88,31	100,00	5

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - *80 баллов* – набрало муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры».

На втором месте – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района (78 баллов).

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

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	80,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	78,00	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	72,00	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	72,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	72,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	42,00	100,00	4

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» самый высокий балл 100 из 100 возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района.

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Брюховецкого 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,98	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	99,20	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	98,64	100,00	4
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	97,89	100,00	5
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	95,31	100,00	6

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимально высокий балл *100 из 100* возможных набрали: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района и муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека».

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

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,67	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	99,20	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	98,03	100,00	4
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	97,61	100,00	5

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Брюховецкого 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
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	75,77	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	62,12	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	45,00	100,00	3
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	45,00	100,00	
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	40,00	100,00	4
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	40,00	100,00	

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
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	0,00	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	0,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	0,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	0,00	100,00	

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
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,96	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	97,38	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	92,12	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	91,42	100,00	5
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	88,81	100,00	6

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. Все 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,65	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	91,54	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	80,54	100,00	4
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	76,62	100,00	5

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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	80,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	60,00	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	60,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	60,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	60,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	40,00	100,00	3

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
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	80,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	60,00	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	60,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	60,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	60,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	0,00	100,00	

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. Все 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	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. Три оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	99,00	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	98,01	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	90,59	100,00	4

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 приведён в Таблице 4.10. Три 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения	98,67	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Брюховецкого района			
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	98,54	100,00	3
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	94,74	100,00	4

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
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,91	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	98,33	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	97,84	100,00	4

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. Три оцениваемые организации культуры набрали высший 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,20	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	98,67	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	97,07	100,00	4

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. Три оцениваемые организации культуры набрали высший 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 бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	100,00	100,00	
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	98,74	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	98,34	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	96,02	100,00	4

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
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	99,82	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	98,33	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	96,68	100,00	4

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

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека» (91,71 балла).

На втором месте по значению итогового показателя муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района (89,39 балла).

На третьем – муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры» (86,59 балла).

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	91,71	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	89,39	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»	86,59	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	85,79	100,00	4
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	81,14	100,00	5
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	76,57	100,00	6

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



6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Брюховецкого 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, размещение ее в брошюрах, буклетах.

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 «Комфортность условий предоставления услуг»

1. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

6.3. 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 (подъемными 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 Брюховецкого района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование учреждения
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

4) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да 2. нет (переход в вопросу №6)

5) 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) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

8) 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) 2. не удовлетворен(а)

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

1. да 2. нет

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

12) 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:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

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

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

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, $j = 1...2$;

Π_{mij} - значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

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

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

- Π_1^1 - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где $\Pi_{1.1.1}$, $\Pi_{1.1.2}$ - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $\Pi_{1.1.1}^И$, $\Pi_{1.1.2}^И$, приведенным в приложении 2, в баллах;

$\Pi_{1.1.1}^И$ и $\Pi_{1.1.2}^И$ - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^И = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^И = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

- Π_2^1 - значение показателя 1.2:

$$П_2^1 = п_{1.2.1}, (1.2)$$

где $п_{1.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_3^1$ - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П_3^1 = (п_{1.3.1} + п_{1.3.2})/2, (1.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$п_{1.3.1} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$п_{1.3.2} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»**

- $П_1^2$ - значение показателя 2.1:

$$П_1^2 = п_{2.1.1}, (2.1)$$

где $п_{2.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_2^2$ - значение показателя 2.2 рассчитывается:

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

$$П_2^2 = (П_1^2 + П_3^2)/2; (2.2.1)$$

- 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 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$П_2^2 = (п_{2.2.1} + п_{2.2.2})/2. (2.2.2)$$

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

$$П_2^2 = p_{2.2.1} \text{ или } П_2^2 = p_{2.2.2};$$

где $p_{2.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 2, в баллах;

$$p_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- $П_3^2$ - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$П_3^2 = p_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

где $p_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- $П_1^3$ - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$П_1^3 = p_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $p_{3.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_2^3$ - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$П_2^3 = p_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $p_{3.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_3^3$ - значение показателя 3.3:

$$П_3^3 = p_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

где $p_{3.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

- Π_1^4 - значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = p_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации,
обеспечивающих первичный контакт и информирование

$$p_{4.1.1} = \left(\frac{\text{получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^4 - значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = p_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации,
обеспечивающих непосредственное оказание услуги

$$p_{4.2.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^4 - значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = p_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации

$$p_{4.3.1} = \left(\frac{\text{при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Π_1^5 - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = p_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где

количество получателей услуг, которые готовы
рекомендовать организацию родственникам
и знакомым (могли бы рекомендовать)

$$p_{5.1.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^5 - значение показателя 5.2 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:

$$\Pi_2^5 = p_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

где $p_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$;

- Π_3^5 - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = p_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

где $p_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$.

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:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

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

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

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

a_i^m - 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.

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. \quad (7)$$

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 Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где:

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

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n = 1 \dots N$;

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

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

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

b^m - 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 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:

$$S^{\text{отр.}, K^m} = \sum K_n^m / N^{\text{отр}}, \quad (9)$$

где:

$S^{\text{отр.}, K^m}$ - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию K^m , в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - 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) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где:

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

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

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - 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:

$$P = \sum S^{\text{отр}} / Q = (S^{\text{культ.}} + S^{\text{здрав.}} + S^{\text{образ.}} + S^{\text{соц.обсл.}}) / Q, \quad (11)$$

где:

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

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), 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 - 18 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) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_r^{\text{отр}} / R, \quad (12)$$

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, $r = 1 \dots R$;

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

$S_r^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	Не достаточно рекламы
Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»	<p>Ремонт дома культуры Больше оснастить электроникой Сделать ремонт в концертном зале Очень старое, давно ещё делали ремонт Оформить афиши хотелось бы побыстрее ремонт зрительного зала Прекрасный директор Галина Ивановна, видно сразу какой руководитель, моя дочь третий год занимается танцами в нашем дк все нравится и главное, постоянно улучшения видно, то ремонт, то шторы поменяли, то площадку детскую дооборудовали, весь коллектив умнички. Спасибо большое))) Необходим ремонт внутренних помещений, замена кресел в зрительном зале. Отремонтировать зал, заменить кресла в зале. Поставить в зале сплит-системы Благоураживание территории. Спортивные площадки с тренажёрами поставить ВНЕСТИ В ШТАТЫ СОТРУДНИКОВ ДК ШВЕЮ. нет поступления в библиотеку новых книг , совсем расширение видов занятий для детей может быть театральный или эстетический кружок, привлечение разновозрастного населения к занятию вокалом или может быть самодеятельность для взрослого населения. Привести в порядок музей! Отвратительное отношение музейного работника! хотелось бы новых кресел в зрительном зале. ремонт зрительного зала. Купить новые книжки в библиотеку Побольше концертов без фонограмм</p>
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	<p>Улучшить техническое оснащение музея. Расширить количество оказываемых услуг, например продажу сувениров. Не мешало бы сделать капитальный ремонт здания, очень уж неприглядно смотрится музей с деревянными полами внутри и с нарушенной лепниной снаружи Были в музее летом. В помещениях жарко, нет сплит системы. Надо обратить на это внимание. Кроме того почти что отсутствую современные технологии. Экспозиции хорошие но</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>хочется чего то современного. Сотрудникам спасибо, знают свое дело.</p> <p>желателен ремонт и установка кондиционеров</p> <p>Интересные экскурсии и тематические уроки, но большая проблема очень жарко в музее, нет сплит систем, дети могут выдержать только 15 минут из положенных 30-45 мин. Очень хотелось бы решить эту проблему.</p> <p>Музею надо расширить свои площади. Нет экспозиции о наших спортсменах, чемпионах мира и Европы. Мало экспонатах о быте советского периода. А пора уже выставлять советские телевизоры, приемники, и многое другое. А так в целом музей интересный. Да, вот еще что, когда тротуар возле музея заменят?</p> <p>Я не удовлетворен информацией на стенде и сайте музея. Нет на стенде фамилии директора и фотографии, а я думаю что это необходимо. На сайте нет ничего о учредителе. Я напишу это все в музей и посмотрю на их реакцию на мои замечания.</p> <p>Залы музея достаточно насыщены экспонатами. Но в музее тесно. Что самое интересное в работе музея это выставки. Мое предложение оборудовать выставочный зал музе и организовывать выставки монет, холодного оружия одним словом редких вещей.</p> <p>Улучшить клубную работу. В станице вообще нет клубов для детей. Допустим "Клуб юных историков"</p> <p>Летом в музее жарко. Одна сплит система на все залы. думаю, музею нужен ремонт, здание старое хотелось бы увидеть новые экспозиции</p> <p>Надо проводить больше массовых мероприятий во дворе музея. Двор просторный и ухожены. Тень от столетнего платана создает отличную обстановку.</p> <p>Нет в продаже сувенирной продукции. Гостям нечего купить на память о Брюховецкой. Уезжаем только с хорошими воспоминаниями о музее.</p> <p>В выставочном зале примитивное оборудование. Картины висят на гвоздях. Учредителю музея пора задуматься о новых выставочных технологиях и современном интерьере музея.</p> <p>Предложений по качеству услуг нет, они на хорошем уровне. Есть предложение к тем кто учредил музей посмотреть на условия в которых оказываются услуги. Старинное здание, объект культурного наследия, нуждается в реставрации как внутри, так и снаружи.</p> <p>Пора сделать ремонт музея, очень старое все!</p> <p>Мало современного оборудования</p> <p>Нужен капитальный ремонт памятнику культуры</p> <p>В таком старом здании находится музей, неужели у нас нет более современных и светлых помещений, которые пустуют</p> <p>В музее нет современного оборудования, интерактивных досок и пр.</p> <p>Старая мебель, убитый туалет, умывальник с холодной водой.</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>научно исследовательская работа. Все эти услуги оказывать некому. И по всему видно, что это никому и не надо! А сотрудники молодцы, выкладываются по полной!</p> <p>нет в музее интерактивных форм работы</p> <p>"Хотел бы пожелать наконец то сделать ремонт в музее, скоро от трещин потолок на голову упадет. Бедные сотрудники своими силами красят, белят. А вот капитальный ремонт очень требуется. А сам музей хороший и интересные экскурсии проводят. А после ремонта цены ему не будет</p>
Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»	<p>Хотелось бы больше новой литературы в фондах и периодический изданий.</p> <p>Повышение заработной платы работников библиотек.</p>
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района	<p>Вежливость и информация!!!</p> <p>Повысить скорость доступа к сети Интернет</p> <p>Обновить музыкальную аппаратуру</p> <p>работники вежливы и добросовестно относятся к своей работе</p> <p>расширить работу клуба " Кому за 50.."</p> <p>Крайне необходим ремонт крыльца, очень травмоопасен, особенно в зимнее время</p> <p>Зал и сцена требуют капитального ремонта, вот тогда вообще будет любо дорого глянуть.</p> <p>Ступеньки в ужасном состоянии, когда ремонт?</p> <p>Хотелось бы, чтоб и кино как раньше показывали, не у всех есть возможность попасть в центральный кинотеатр.</p> <p>Сцена убогонькая, обновить не мешало бы.</p> <p>В фойе ремонт не мешало бы сделать, ступень сделать надо.</p> <p>Плохое освещение в зале, сделайте человеческий свет!</p> <p>Сделайте показ фильмов, хотя бы вечерние сеансы.</p> <p>Отремонтируйте ступеньки главного входа!</p> <p>Плохое освещение сцены (не видно лиц артистов) и зала, последний ремонт и обновление было наверно лет 30 назад.</p> <p>Ступеньки развалились, пора бы отремонтировать.</p> <p>Сделайте в КДЦ кинотеатр. В центр далеко ходить.</p> <p>Освещение сцены надо разнообразить световыми приборами.</p> <p>Плохие ступеньки на входе. Отремонтируйте!</p> <p>Отремонтируйте ступеньки!!!</p> <p>расширить мероприятия с детьми инвалидами</p> <p>увеличить время для детской площадки</p> <p>проводить по больше концертных программ детей</p> <p>хотелось бы увидеть Д К обновленным</p> <p>здания требует срочного ремонта</p> <p>пора делать ремонт ступеньки, разбиты подниматься трудно</p> <p>отремонтируйте ступеньки!!!</p> <p>срочно требуется ремонт</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Ступеньки отремонтируйте. Сделайте нормальное освещение в зале Хорошо бы сцену в божеский вид привести и освещение хорошее поставить. Кино показывать будут? Зал тёмный, не хватает освещения. В зале плохой свет, можно убится, сделайте свет. Сцену и зал пора бы облагородить! Отремонтируйте ступеньки центрального входа. Плохой свет в зале, сделайте свет Плохое освещение сцены, не видно лиц выступающих. В зале так же плохое освещение, полу мрак. Надо бы, что то делать с этим безобразием... РЕМОНТ! Хотелось бы в КДЦ увидеть фильмы на широком экране, как это было в СССР. Добавьте света в зал Что бы люди инвалидами не стали - отремонтируйте ступеньки!!! Ступеньки специально не ремонтируют, что бы народ перестал ходить???</p> <p>Ремонтировать надо Дом Культуры, а не опросы устраивать... В некоторых кабинетах просели полы, о каком комфорте может идти речь???</p> <p>До комфорта очень, очень, очень, очень, очень... - ДАЛЕКО. Ремонт сделайте, а потом про комфорт вопросы задавайте! желательно отремонтировать вход отремонтируйте фасад здания большое красивое здание требующее капитального ремонта желателен ремонт отремонтируйте ступеньки входные требуется ремонт внутри и ступенек РЕМОНТ нужен нужен ремонт помещения расширить услуги для инвалидов мои предложения: требуется ремонт обновите фасад здания и отремонтируйте ступеньки Ремонт внутри помещения, обновление холла, нужно срочно построить хорошие ступеньки нет сплитки в актовом зале нет Сплит системы в актовом зале нет света на сцене нет ступенек на входе нет освещения в актовом зале Плохой вход ступеньки разбиты в актовом зале нет сплит системы летом жарко зимой холодно Хороший коллектив работников, но здание требует ремонта, как внутри, так и снаружи. нужен ремонт очень тяжело подниматься нужен ремонт ступенек</p>

Организация	Предложения и замечания
	отремонтируйте здание вход вход ужасен, отремонтируйте ступеньки Зданию, холлу, ступенькам нужен ремонт. плохие входные ступеньки

АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий Дом культуры им. А.Г. Петрика» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352750, Краснодарский край, Брюховецкий район, станица Брюховецкая, ул. Красная, дом 205

Ф.И.О. руководителя: Леушина Лилия Николаевна

Контактный телефон: 8(86156)34082

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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- о результатах независимой оценки качества оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
 - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- 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:
- полное наименование
 - сокращенное наименование
 - почтовый адрес
 - контактные телефоны и адреса электронной почты
 - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
 - дата создания
 - 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
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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 плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- 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:

- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфорта условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

- доступностью записи на получение услуги:
на официальном сайте организации
посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории для инвалидов, в частности:
- 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
- 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

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Переясловский сельский Дом культуры»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352762, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Переясловская, ул. Красная, дом 76

Ф.И.О. руководителя: Калашникова Галина Ивановна

Контактный телефон: 8(86156)61213

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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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:

- полное наименование
- сокращенное наименование
- почтовый адрес
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дата создания
- 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
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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 плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- 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:

- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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
- предоставлять 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

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%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- 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, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №3

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Брюховецкий историко-краеведческий музей» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352750, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Брюховецкая ул. Ленина, дом 9

Ф.И.О. руководителя: Бежаев Таймураз Георгиевич

Контактный телефон: 8(918)3140603

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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядок 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
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений

- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- результаты независимой оценки качества оказания услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфорта устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- иных параметров комфорта условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
- доступностью записи на получение услуги;
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- 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

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%

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Брюховецкая межпоселенческая центральная библиотека»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352750, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Брюховецкая, ул. Красная, дом 205

Ф.И.О. руководителя: Фабрая Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(86156)33642

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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о местонахождении организации культуры и ее филиалов
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- виды предоставляемых услуг организацией культуры

- 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 покупателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)
 - иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
 - доступностью записи на получение услуги.
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструментирование)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

В частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352750, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Брюховецкая, ул. Энгельса, дом 177

Ф.И.О. руководителя: Коновальцева Ольга Николаевна

Контактный телефон: 8(86156)20066

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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- о результатах независимой оценки качества оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
 - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- 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:

- полное наименование
- сокращенное наименование
- почтовый адрес
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дата создания
- 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
 - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
 - адреса сайтов структурных подразделений
 - режим, график работы организации культуры
 - виды предоставляемых услуг организацией культуры
 - 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 плана ФХД или бюджетной сметы
 - информация о материально-техническом обеспечении
 - копия лицензии на осуществление деятельности
 - информация о планируемых мероприятиях
 - 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:
- телефона
 - электронной почты
 - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
 - раздела "Часто задаваемые вопросы"
 - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 - иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- доступностью записи на получение услуги на официальном сайте организации

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

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%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- 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, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Чепигинский сельский дом культуры»

Регион: Краснодарский край

Адрес: Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Чепигинская, ул. Красная, дом 44

Ф.И.О. руководителя: Горева Галина Владимировна

Контактный телефон: 8(86156)43191

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 на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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:

- полное наименование

- сокращенное наименование

- почтовый адрес

- контактные телефоны и адреса электронной почты

- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

- дата создания

- 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 руководителей состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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 плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- 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:

- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории для инвалидов, в частности:
- специальными креслами-колясками
 - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

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, которые готовы рекомендовать культуру родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%