

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

  
\_\_\_\_\_  
Л.Л. Крикова



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
В КОТОВСКОМ РАЙОНЕ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Котово 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....	4
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования ..	7
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Котовского района Волгоградской области .....	11
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Котовского района Волгоградской области .....	14
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Котовского района Волгоградской области .....	24
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Котовского района Волгоградской области .....	26
Приложение 1. Перечень организаций культуры Котовского района Волгоградской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году .....	28
Приложение 2. Анкета .....	29
Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Котовского района Волгоградской области.....	31
Протоколы по учреждениям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг .....	33

## 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 Котовского района Волгоградской области 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 показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Котовского района Волгоградской области.

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.

15. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

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

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Котовского района Волгоградской области.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Котовского района Волгоградской области в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Котовского района Волгоградской области в 2020 году на основе общедоступной информации.

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 Котовского района Волгоградской области, 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.

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

- 3) по значениям 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.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Котовского района Волгоградской области 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 Котовского района Волгоградской области, отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 521 респондент.

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.

*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году*

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
1	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	270	670	40,30

<sup>1</sup> Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %).

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
2	Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	251	470	53,40
	<b>Всего</b>	<b>521</b>	<b>1140</b>	

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

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

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
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	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*;	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
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)*	+ *	+ *
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>	+	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
<b>Всего</b>	<b>10 (8**)</b>	<b>13 (11**)</b>

**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 Котовского района Волгоградской области**

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 *81,90 балла* набрало муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области.

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

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	81,90	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	78,25	100,00	2

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наибольший результат *99,60 балла* набрало муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области.

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

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,60	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	98,52	100,00	2

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - *68 баллов* – набрало муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области.

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

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	68,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	55,38	100,00	2

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области.

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

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,92	100,00	2

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наибольший результат у муниципального казённого учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области – *99,80 балла*.

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

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,80	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	98,96	100,00	2

#### 4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Котовского района Волгоградской области

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.1.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	80,77	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	76,92	100,00	2

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

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

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	60,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	60,00	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.*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,18	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	92,93	100,00	2

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации культуры; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации культуры; 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 наивысший балл.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	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 культуры.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5

*Таблица 4.5 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,20	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	97,04	100,00	2

**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 культуры.

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 учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	20,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	20,00	100,00	

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

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

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	80,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	60,00	100,00	2

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области набрало по данному показателю наивысший балл.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	84,62	100,00	2

**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. Все оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю наивысший балл.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	

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

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10. Все оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю наивысший балл.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области набрало по данному показателю наивысший балл.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,60	100,00	2

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

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области набрало по данному показателю наивысший балл.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,63	100,00	2

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области набрало по данному показателю наивысший балл.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	100,00	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	98,15	100,00	2

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	99,60	100,00	1
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	98,89	100,00	2

## 5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Котовского района Волгоградской области

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 Котовского района Волгоградской области, 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 Котовского района Волгоградской области.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области (88,75 балла).

На втором месте по значению итогового показателя муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области (87,32 балла).

*Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Котовском районе Волгоградской области*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	88,75	100,00	1
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	87,32	100,00	2

*Гистограмма 1. Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Котовском районе Волгоградской области*



## **6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Котовского района Волгоградской области**

### **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 организаций культуры на информационных стендах в помещениях организаций.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций 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 официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайты.

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

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий 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 организациях.

2. Обеспечить в организациях 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 помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 3.

**Приложение 1. Перечень организаций культуры Котовского района  
Волгоградской области для проведения независимой оценки качества  
условий оказания услуг в 2020 году**

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Эл. почта</b>	<b>Телефон</b>	<b>Сайт</b>
1.	Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	Волгоградская область, г. Котово, ул. Мира, д. 128	Зозулина Наталья Николаевна	bibl-kotovo@yandex.ru	8/84455/4-43-88	<a href="https://www.admkotovo.ru/region/uchrezhdeniya-kultury/?ELEMENT_ID=18045">https://www.admkotovo.ru/region/uchrezhdeniya-kultury/?ELEMENT_ID=18045</a>
2.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	Волгоградская область, г. Котово, ул. Мира, д. 124	Зайчикова Надежда Николаевна	kot.muzei@yandex.ru	8/84455/2-14-34	<a href="https://www.admkotovo.ru/region/uchrezhdeniya-kultury/?ELEMENT_ID=18048">https://www.admkotovo.ru/region/uchrezhdeniya-kultury/?ELEMENT_ID=18048</a>



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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

---

---

---

---

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

### Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Котовского района Волгоградской области

Организация	Предложения и замечания
1. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области	<p>хотелось бы, чтобы в фонде библиотеки было больше новых изданий современных авторов</p> <p>по возможности расширить ассортимент периодических изданий</p> <p>в центральной библиотеке очень холодно!!!!!!ЛЕДНИК. Необходимо обеспечить нормальный температурный режим</p> <p>пополнение книжного фонда изданиями современных писателей и поэтов</p> <p>приобрести новые стулья</p> <p>Пополнить книжный фонд книгами новых авторов</p> <p>желателен хотя бы косметический ремонт</p> <p>побольше новых книг</p> <p>больше книг современных авторов</p> <p>Улучшить освещение!</p> <p>Увеличить разнообразие периодических изданий</p> <p>Много компьютеров, побольше новых интересных книг, большую зарплату библиотекарям</p> <p>побольше периодических изданий, научно-популярной литературы, журналы</p> <p>Сделать воскресенье рабочим днем.</p> <p>Улучшить освещение, чтобы было тепло, поставить кофемашину.</p> <p>Обновить мебель</p> <p>Больше новых книг, и современных писателей детской литературы.</p> <p>Поступление новой литературы, а именно детективного жанра.</p> <p>Сделать подписку периодических изданий для библиотеки.</p> <p>Новые книги-мистика.</p> <p>Поступление новых книг. Книги автора В.Токаревой.</p> <p>Побольше мероприятий для детей инвалидов</p> <p>расширить технические возможности библиотеки</p> <p>обновлять информацию на сайте</p> <p>некоторые библиотеки работают 4 часа в день т.к. работник имеет всего лишь 1/2 ставки. Люди идут в библиотеку, там услуги бесплатные. Желательно, чтобы библиотеку можно посещать в течение дня!</p> <p>Обновить мебель и приобрести новые компьютеры</p> <p>больше новых книг и энциклопедических изданий</p>
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области	<p>Оборудовать здание музея пандусами и лифтом</p> <p>улучшить материально-техническую базу</p> <p>Хотелось бы, чтобы музей возобновил экспонирование передвижных выставок компьютерных копий картин, как это было несколько лет назад.</p> <p>В зимнее время в помещении все-таки холодновато. мы то пришли и ушли, а вот как там сами работники выживают?</p> <p>Все замечательно, только может мебель все-таки обновить...</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Мебель то удобная, но старовата. Может обновить уже пора? Был зимой. Что ж там так холодно?! Это что, необходимо для сохранности экспонатов? Ну а люди, работающие там как же? Ведь я пришел и ушел, а они целый день в таком холоде! Все хорошо. Только мебель можно и обновить. Неужели не может администрация выделить деньги на это? Ведь единственный музей в районе!</p> <p>Оборудовать пандусы чтобы музей имел свой сайт</p> <p>Желательно большее разнообразие экспозиционно-выставочных материалов.</p> <p>Хотелось бы видеть в залах Котовского историко-краеведческого музея тематические выставки из других крупных музеев Волгограда и других городов России</p> <p>Желательно приобрести современное выставочное оборудование.</p> <p>Выставки о русских писателях XIX века</p> <p>Чаще организовывать выставки художников, например, очень хотелось бы познакомиться с творчеством Пиромани</p> <p>выставки об экзотических насекомых</p> <p>выставки о местных творческих людях</p> <p>лекции-выставки о современном городском романсе</p> <p>лекции-выставки о русских операх 19 века</p> <p>лекции фото-выставки об истории автомобиля</p> <p>лекции для молодежи на тему моя родина</p> <p>добавить музыкальное сопровождение в некоторые тематические лекции</p> <p>Продолжать содержательные выставки, видеожурналы, замечательные экскурсии</p> <p>больше вкладывать денег на нужды музея</p> <p>Больше выставок интересных</p> <p>Пора заменить музейные витрины в некоторых залах.</p> <p>Побольше встреч с современными художниками и их картинами.</p>

ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ  
УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

**ПРОТОКОЛ №1**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Котовского муниципального района Волгоградской области

Регион: Волгоградская область

Адрес: Волгоградская область, г. Котово, ул. Мира, д. 128

Ф.И.О. руководителя: Зозулина Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(84455)4-43-88

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 10.03.2020-13.04.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>76,92 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>7</b>	

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		60 баллов
	- телефона;	- телефона;	2 из 4 оцениваемых индикаторов		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	92,93 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	268	267	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	247	213	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>78,25 баллов</b>

<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	<b>7 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;			
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			
- санитарное состояние помещений организации;					
<b>2.2.</b>	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
<b>2.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	<b>97,04 баллов</b>
			<b>270</b>	<b>262</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>98,52 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
<b>3.1.</b>	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;			

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		<b>20 баллов</b>
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;		
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		
<b>3.2.</b>	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	<b>4 из 6 оцениваемых индикаторов</b>	<b>80 баллов</b>
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	9	9	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>68 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	100 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	270	270	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	270	270	

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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)	270	270	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
5	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	270	269	99,63 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры	270	265	98,15 баллов
		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	270	267	98,89 баллов
<b>Итого по критерию 5</b>					<b>98,96 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>88,75 баллов</b>

## НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- адреса сайтов структурных подразделений
- 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

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- адреса сайтов структурных подразделений
- 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:

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

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

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №2**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Котовского муниципального района Волгоградской области

Регион: Волгоградская область

Адрес: Волгоградская область, г. Котово, ул. Мира, д. 124

Ф.И.О. руководителя: Зайчикова Надежда Николаевна

Контактный телефон: 8(84455)2-14-34

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 10.03.2020-13.04.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>80,77 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>8</b>	

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		60 баллов
	- телефона;	- телефона;	2 из 4 оцениваемых индикаторов		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	99,18 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	243	241	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	123	122	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>81,9 баллов</b>

<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;			
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			
- санитарное состояние помещений организации;					
<b>2.2.</b>	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
<b>2.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	<b>99,2 баллов</b>
			<b>251</b>	<b>249</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,6 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
<b>3.1.</b>	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		

	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>20 баллов</b>
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;		
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		
<b>3.2.</b>	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	<b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		

	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	84,62 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	13	11	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>55,38 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	251	251	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	251	251	100 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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)	251	250	99,6 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,92 баллов</b>
5	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	251	251	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	251	251	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	251	250	99,6 баллов
<b>Итого по критерию 5</b>					<b>99,8 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>87,32 баллов</b>

## НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений
- 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

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений
- 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:

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

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- 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)