

Утверждаю:



Директор ООО «Демиург»

В.А. Сивкова

Отчет по результатам обработки и анализа информации, полученной в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры г. Железногорска в 2023 году

Железногорск, 2023

Оглавление

1. Методологический раздел оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	3
1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	5
1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества организациями культуры	11
2. Перечень учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	16
3. Общий рейтинг организаций культуры г. Железногорска по результатам проведения независимой оценки качества в 2023 году	17
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры, результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов	19
4.1. Информация об активности участников при оценке качества условий оказания услуг организациями культуры	19
4.2. Показатели первого раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры», в том числе результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях	20
4.3. Показатели второго раздела «Комфортность условий предоставления услуг»	22
4.4. Показатели третьего раздела «Доступность услуг для инвалидов»	23
4.5. Показатели четвертого раздела «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»	24
4.6. Показатели пятого раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	26
4.7. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	27
5. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры	29
Приложение 1. Общий рейтинг организаций культуры г. Железногорска по результатам НОК в 2023 году	
Приложение 2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации	

1. Методологический раздел оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводится на основании:

- Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);

- Постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 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»;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 675н «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»;

- Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Распоряжения Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации должна позволить получить информацию по следующим критериям:

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры могут являться:

а) официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации);

г) наблюдение.

1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{дист}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры» ($P_{откр_уд}$), определяется по формуле:

$$P_{откр_уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации

($P_{комф_усл}$) определяется по формуле:

$$P_{комф_усл} = T_{комф} \times C_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{комф}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» не рассчитывается для организации культуры

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры» ($P_{комф_уд}$) определяется по формуле:

$$P_{комф_уд} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

где:

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($P_{\text{орг дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($P_{\text{услуг дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{дост уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ($P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где:

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где:

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где:

$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитываются:

по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}}^n + 0,3 \times P_{\text{дист}}^n + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times P_{\text{комф}_{\text{уд}}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}_{\text{орг}}}^n + 0,4 \times P_{\text{услуг}_{\text{дост}_{\text{уд}}}^n + 0,3 \times P_{\text{дост}_{\text{уд}}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}^n + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}^n + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}}^n + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}^n + 0,5 \times P_{\text{уд}}^n),$$

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации составляет 100 баллов.

При проверке организации культуры в части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов», утвержденного приказом Минкультуры России N 599, в случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг - инвалидов, рекомендуется применять среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2 («Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (источник информации - запрос в учреждение культуры)²; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) (источник информации - официальный сайт организации)³	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - 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) Источник информации - официальный сайт организации	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

²В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»

³В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого			100%	1	100 баллов

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.) Источник информации - официальный сайт организации, запрос в учреждение культуры	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого			100%	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>Источник информации - официальный сайт организации, запрос в учреждение культуры</p>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому <p>Источник информации - официальный сайт организации, запрос в учреждение культуры</p>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p> <p>Источник информации - анкетирование граждан</p>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

Итого			100%	1	100 баллов
-------	--	--	------	---	------------

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 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) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
Итого			100%	1	100 баллов

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
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) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого			100%	1	100 баллов

2. Перечень учреждений культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры была проведена в 6 учреждениях культуры г. Железногорска.

№ п/п	Наименование учреждения культуры
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга»
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»

3. Общий рейтинг организаций культуры г. Железногорска по результатам проведения независимой оценки качества в 2023 году

По результатам проведения независимой оценки в 2023 году показатель оценки качества оказания услуг организациями культуры в г. Железногорск составляет 90,87 баллов из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным организациям культуры, находящимся на территории города) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество услуг в организациях культуры г. Железногорска находится на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по показателю оценки качества присвоен Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Музейно-выставочный центр» (94,9 балла).

Таблица 3.1. Общий рейтинг организаций культуры г. Железногорска, в баллах

№ в рейтинге	Показатели	Общий показатель оценки качества
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»	94,90
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова»	93,14
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького	92,04
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты	90,06
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга»	90,02
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»	85,06

Самый низкий рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Дворец культуры» (85,06 балла).

У всех обследованных учреждений на снижение рейтинга в большей степени повлияли показатели группы «Доступность услуг для инвалидов».

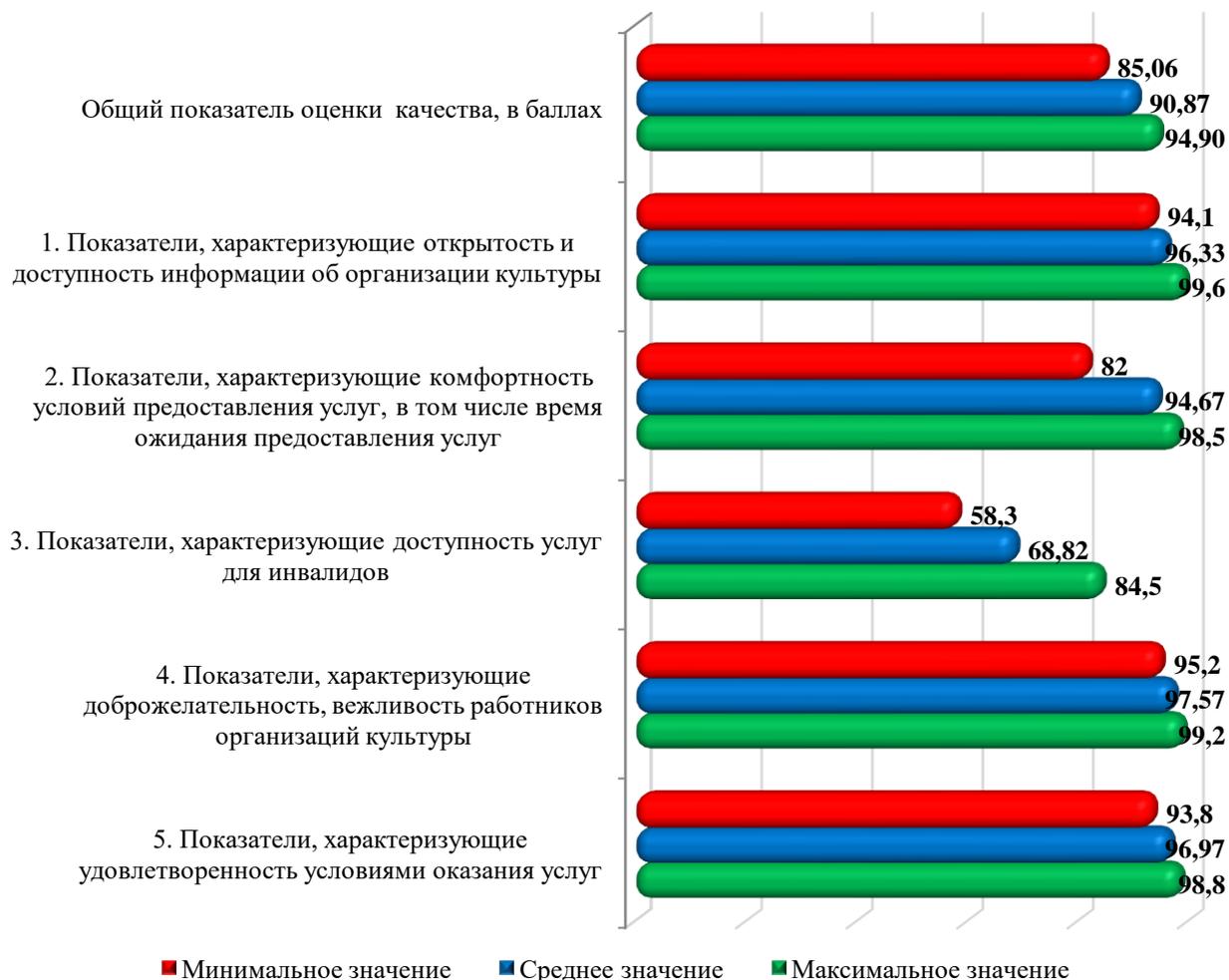


Диаграмма 3.1. Среднее, максимальное и минимальное значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в разрезе отдельных разделов, в баллах.

Наиболее приближены к максимальным 100 баллам средние значения 1, 2, 4 и 5 группы показателей («Открытость и доступность информации об организации культуры», «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 96,33; 94,67; 97,57 и 96,97 балла соответственно). Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является минимальным среди всех 5 разделов оценки (68,82 балла из 100 возможных).

Учитывая, что лидеры и аутсайдеры рейтинга не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным критериям, рассмотрим полученные образовательными организациями баллы в разрезе отдельных групп показателей.

4. Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Железногорска в разрезе отдельных групп показателей

4.1. Информация об активности участников при оценке качества условий оказания услуг организациями культуры

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении опроса определена по согласованию с заказчиком исследования, она насчитывает 3470 единиц, в том числе:

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Число проголосовавших	Минимальное количество анкет
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»	561	500
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова»	555	500
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького	552	500
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты	492	450
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга»	690	500
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»	620	500
Итого		3470	2950

Активность граждан - участников по оценке качества условий осуществления услуг определена как отношение количества участников опроса (количество голосов) к минимальному количеству анкет.

4.2. Показатели первого раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры», в том числе результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях

В первом разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, оценивались открытость и доступность информации об организациях культуры. При этом были рассмотрены 3 критерия:

1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
- соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование;

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), в том числе:

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Таблица 4.2. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об организации культуры», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры	94,10	96,33	99,60
1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	83,00	92,33	100,00

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100,00	100,00	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	67,00	85,00	100,00
1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90,00	98,33	100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90,00	98,33	100,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,00	97,83	99,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации	97,00	98,00	99,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	96,00	98,00	98,00

По первой группе показателей Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова» набрало 99,6 балла, что является максимальным значением. Минимальное количество баллов получило Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты (94,1 балла). Среднее значение показателей в группе составило 96,33 балла.

4.3. Показатели второго раздела «Комфортность условий предоставления услуг»

Во втором разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляются услуги организациями культуры, рассматриваются 2 критерия:

1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг;
2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

Таблица 4.3. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	82,00	94,67	98,50
2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг	80,00	96,67	100,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	84,00	92,67	97,00

Среднее значение по второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» составило 94,67 балла из 100 максимально возможных. Самый высокий балл в разделе получили Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» и Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова» (по 98,5 балла). Минимальное количество баллов присвоено Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Дворец культуры» (82 балла).

4.4. Показатели третьего раздела «Доступность услуг для инвалидов»

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» содержит такие критерии как:

1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 4.4. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов»,
в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	58,30	68,82	84,50
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40,00	63,33	80,00
3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,00	56,67	80,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	81,00	90,50	96,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» в среднем имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 68,82 балла из 100 максимальных. Самый высокий балл в разделе получило Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» (84,5 балла). Минимальное количество баллов присвоено Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Дворец культуры» (58,3 балла).

4.5. Показатели четвертого раздела «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость, работников организаций культуры» оценивается участниками по результатам опроса. Данная группа содержит такие критерии как:

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

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 4.5. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	95,20	97,57	99,20
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95,00	97,33	99,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95,00	97,33	99,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,00	98,50	100,00

Среднее значение комплексного показателя данной группы составило 97,57 балла. Максимальное значение по данной группе получило Муниципальное

автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова» (99,2 балла), минимальное - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (95,2 балла).

4.6. Показатели пятого раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятая группа показателей «Общее удовлетворение качеством деятельности организации культуры» также оценивалась только по результатам анкетирования. В данную группу входят такие показатели как:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Таблица 4.6. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	93,80	96,97	98,80
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94,00	97,33	99,00
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93,00	96,33	98,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг организациями культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг организациями культуры)	94,00	97,00	99,00

Среднее значение показателя пятого раздела составило 96,97 балла. Максимальное количество баллов получило Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова» (98,8 балла).

Минимальное значение среди всех обследованных учреждений получило Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (93,8 балла).

4.7. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

По первой группе показателей «Открытость и доступность информации об организации культуры» в 4 из 6 обследуемых организациях, имеющих официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте отсутствовала полная информация: о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; 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)); в 3 из 6 организаций культуры отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; в 1 из 6 организаций отсутствовала информация о режиме, графике работы организации культуры; 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); копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» во всех обследуемых организациях нет раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». В 1 из 6 организаций отсутствовали электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» снижение среднего балла связано с отсутствием в 3 из 6 обследуемых организациях комфортных условий для предоставления услуг, а именно:

- питьевой воды.

В 1 из 6 организаций отсутствовала информация о навигации внутри организации.

На низкое значение третьей группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» в соответствии с обследованием в 4 из 6 организаций повлияло отсутствие оборудованных помещений и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 2) сменных кресел-колясок.

В 2 организациях отсутствовали адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, в 1 - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Во всех обследуемых организациях культуры не обеспечены следующие необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

В 4 из 6 организаций отсутствовала информация о дублировании надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в 3 из 6 - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

5. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры

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

По результатам проведения независимой оценки в 2023 году показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по г. Железногорску составляет 90,87 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным организациям культуры, находящимся на территории города) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество оказания услуг организациями культуры в г. Железногорске находится на недостаточно высоком уровне.

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» (94,9 балла).

Так же стоит отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость работников и удовлетворенность условиями оказания услуг по результатам анкетирования, проведенного в рамках оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в г. Железногорске, находятся на достаточно высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники независимой оценки качества условий оказания услуг высоко оценивают организации культуры, которые посещают.

Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» принимает наименьшее значение среди всех разделов (68,82 балла из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данных групп.

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы организаций культуры:

- организациям культуры предстоит актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте;
- обеспечить оперативную и эффективную обратную дистанционную связь с получателями услуг;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- для более объективной общественной оценки качества деятельности образовательных организаций и организаций культуры необходима

консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

Приложение 1. Общий рейтинг организаций культуры г. Железногорска по результатам НОК в 2023 году

Рейтинг	Наименование учреждения культуры	1.	1.1.	1.2.	1.3.	2.	2.1.	2.2.	3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.	4.1.	4.2.	4.3.	5.	5.1.	5.2.	5.3.	Общий показатель оценки качества, в баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»	95,30	87	100	98	98,50	100	97	84,50	80	80	95	98,20	98	98	99	98,00	98	98	98	94,90
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова»	99,60	100	100	99	98,50	100	97	69,60	60	60	92	99,20	99	99	100	98,80	99	98	99	93,14
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького	98,00	96	100	98	96,50	100	93	69,60	60	60	92	98,00	98	98	98	98,10	98	96	99	92,04
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты	94,10	83	100	98	95,50	100	91	68,80	80	40	96	96,40	96	96	98	95,50	96	96	95	90,06
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга»	95,00	96	90	98	97,00	100	94	62,10	40	60	87	98,40	98	98	100	97,60	99	97	97	90,02
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»	96,00	92	100	96	82,00	80	84	58,30	60	40	81	95,20	95	95	96	93,80	94	93	94	85,06

Приложение 2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации

№ показателя	Показатели	Наличие/ отсутствие критерия (1 /0, либо 1/0,5/0)	1	2	3	4	5	6
			Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова»
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры		96,00	95,00	98,00	94,10	95,30	99,60
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		92	96	96	83	87	100
1.1.1.	На информационных стендах в помещении организации		100	100	100	100	100	100
	I. Общая информация об организации культуры		x	x	x	x	x	x
	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		1	1	1	1	1	1
	2. Место нахождения организации культуры		1	1	1	1	1	1
	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		1	1	1	1	1	1

	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	x	x	x	x	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	1	1	1	1	1	1
	6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	1
	II. Информация о деятельности организации культуры	x	x	x	x	x	x
	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1
	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) *	1	1	1	1	1	1
	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	x	x	x	x	x	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	x	x	x	x	x
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1	1	1	1	1
	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	не требуется					
	III. Информация о независимой оценке качества	x	x	x	x	x	x
	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1
1.1.2.	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	83	92	92	67	75	100

I. Общая информация об организации культуры	x	x	x	x	x	x
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1	1	1	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0	1	0	0	0	1
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))	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1	1	0	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры	x	x	x	x	x	x
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1	1	1	1	1
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) *	1	1	1	1	0	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0	1	1	0	0	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	1	0	1	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0	1	1	1	1

	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	не требуется					
	III. Информация о независимой оценке качества	x	x	x	x	x	x
	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1	1	1	1	1
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	90	100	100	100	100
1.2.1.	- абонентского номера телефона;	1	1	1	1	1	1
	- адреса электронной почты;	1	1	1	1	1	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1	0	1	1	1	1
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	0	0	0	0	0
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1	1	1	1	1	1
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	96	98	98	98	98	99
1.3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении	97	99	98	98	98	99
1.3.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	96	98	98	98	97	98
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	82,00	97,00	96,50	95,50	98,50	98,50

	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80	100	100	100	100	100
2.1.	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1	1	1	1	1
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	0	1	1	1	1	1
	3) Наличие и доступность питьевой воды;	0	1	1	0	1	0
	4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	1	1	1	1	1
	5) Санитарное состояние помещений;	1	1	1	1	1	1
	6) Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1	1	1	1	1
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	84	94	93	91	97	97
3.	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	58,30	62,10	69,60	68,80	84,50	69,60
3.1.	Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60	40	60	80	80	60
3.1.1.	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	1	1	1	1	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	1	1	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	1	1	1	1	0
	4) сменных кресел-колясок;	1	0	0	0	0	1

	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.	1	0	1	1	1	1
3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40	60	60	40	80	60
3.2.1.	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	1	1
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1
	5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	1	1	1	1	1	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	1	1	0	1	0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	81	87	92	96	95	92
4.	4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	95,20	98,40	98,00	96,40	98,20	99,20
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	95	98	98	96	98	99
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	95	98	98	96	98	99
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	96	100	98	98	99	100

5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	93,80	97,60	98,10	95,50	98,00	98,80
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*	94	99	98	96	98	99
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	93	97	96	96	98	98
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*	94	97	99	95	98	99
Итого комплексный показатель		85,06	90,02	92,04	90,06	94,90	93,14