

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
муниципального образования Тихорецкий район

07 декабря 2022 года

г. Тихорецк

№ 3

ПРИСУТСТВОВАЛИ: (список прилагается)

ПРИГЛАШЕННЫЕ ЛИЦА: Демьяненко Владимир Тарасович – заместитель председателя Общественной палаты муниципального образования Тихорецкий район;

Аверьянова Ирина Анатольевна – методист МКУК «Организационно методический центр муниципального образования Тихорецкий район».

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об утверждении Аналитического отчета по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район Краснодарского края в 2022 году.

2. Об утверждении Перечня муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году.

СЛУШАЛИ:

по первому вопросу

Аверьянова И.А., методист МКУК «ОМЦ МО ТР».

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район на заседании 11 февраля 2022 года утвердил Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году. Количество организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества в 2022 году – 11:

1. МКУК Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»
2. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»
3. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»

4. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»
5. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»
6. МКУК «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района
7. МКУК Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»
8. МКУК «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»
9. МКУК «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района
10. МКУК «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»
11. МКУК «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района

21.10.2022 года в соответствии с российским законодательством администрацией муниципального образования Тихорецкий район был проведен электронный аукцион, в результате которого «Выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район» выиграло Общество с ограниченной ответственностью с ограниченной ответственностью исследовательский центр «НОВИ».

Исследование проводилось на основании муниципального контракта №03183000107220004410001 от «01» ноября 2022 г. Исследование проходило в дистанционном режиме.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации 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 Тихорецкого района Краснодарского края, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых

описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

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

Перечень параметров показателей оценки качества устанавливается в Приказе Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Это:

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

Наибольшее количество баллов получило муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района» – 96,36 балла. На втором месте – муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» – 95,92 балла. На третьем месте – муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района – 95,52 балла.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Тихорецкого района Краснодарского края составляет 93,55 балла.

Основными недостатками по учреждениям культуры остаются мероприятия, связанные с учетом доступности для инвалидов.

Ильин В.А. Предлагаю утвердить результаты НОК.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.
(принято единогласно)

РЕШИЛИ:

Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг ООО ИЦ «НОВИ» (Приложение 1).

На основании полученных результатов рекомендовать руководителям учреждений культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, разработать в месячный срок план по устранению выявленных недостатков и повышению качества оказания услуг с учетом полученных результатов (Приложение 2).

СЛУШАЛИ:

по второму вопросу

Ильин В.А.

О необходимости проведения независимой оценки качества условий оказания услуг среди 9 учреждений культуры района в 2023 году: Алексеевского, Архангельского, Братского, Еремизино-Борисовского сельских поселений и МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.
(принято единогласно)

РЕШИЛИ:

Утвердить Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году (Приложение 3).

Ильин В.А. Заключительное слово. Благодарит всех за работу. Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район объявляется закрытым.

Председатель Общественного совета



В.А. Ильин

Секретарь

С.С. Ярошевский

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ К.Н. Кириков
« _____ » _____ 2022 г.
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТИХОРЕЦКИЙ РАЙОН

Руководитель проекта канд. соц. наук	_____	Якушина Н.В.
	подпись, дата	
Ответственный исполнитель канд. соц. наук	_____	Радченко С.В.
	подпись, дата	
Исполнитель канд. соц. наук	_____	Балезина Е.А.
	подпись, дата	
Исполнитель специалист ИЦ	_____	Васильев М.Е.
	подпись, дата	

Тихорецк 2022

Содержание

Введение	7
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	8
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования	10
2.1 Выборка исследования	10
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	12
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тихорецкого района Краснодарского края	13
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	14
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг	15
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	17
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	19
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	21
4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края. Рейтинг организаций	23
5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	26
6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	26
7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	26
8. Предложения и замечания потребителей услуг по улучшению условий оказания услуг в организациях образования на территории Тихорецкого района Краснодарского края	27
Приложение 1. Перечень организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году	30
Приложение 2. Анкета получателей услуг	32
Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	34
Приложение 4. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	36

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.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Тихорецкого района Краснодарского края, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017);

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 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»;

- постановление Правительства РФ 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»;

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

- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «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»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 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»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой

информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг / Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Тихорецкого района Краснодарского края, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа 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. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об 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. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об 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. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об 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 Тихорецкого района Краснодарского края.

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории Тихорецкого района Краснодарского края в 2022 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края в 2022 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

– изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;

– на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;

– разработаны инструкции проведения анкетирования;

– осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации 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 Тихорецкого района Краснодарского края, включенных в Перечень, в возрасте 14 и более лет.

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

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

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 обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
- 3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «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 31.05.2018 № 344н "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".

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Тихорецкого района Краснодарского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 4 738 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано 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.

Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
1	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	600	450	12500
2	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	593	450	22033
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	600	450	12348
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	203	150	5544
5	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	600	500	166565
6	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	600	450	49667
7	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	519	500	112912
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	100	50	860
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	306	100	4968
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	491	450	13899
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	126	50	652
	Всего:	4738	-	401948

* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

Таблица 1.2 Расчёт необходимого количества анкет для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по организации в сфере культуры

№	Количество получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами об объеме 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, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (таблица 2).

Таблица 2. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры;	+	+

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

Условные обозначения:

+

X – информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{норм}$ уменьшается.

3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тихорецкого района Краснодарского края

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве 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.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2).

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 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 культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3 представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».

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

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1.1} + 0,3 \times \Pi_{1.2} + 0,4 \times \Pi_{1.3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две организации:

муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района и муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном». Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот», набравшее 99,6 балла. Третьего места достигли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря» и муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова» (99,2 балла).

Среднее значение по данному критерию составляет 96,9 балла.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края, представлен в таблице 3.1.

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

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	99,18	91,82	99	96,9	-
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	1
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100	100	100	100	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100	100	99	99,6	2
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	100	100	98	99,2	3
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	100	100	98	99,2	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	100	90	100	97	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	100	90	99	96,6	5
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	100	90	99	96,6	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	96	90	99	95,4	6
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	95	90	98	94,7	7
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	100	60	99	87,6	8

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя 2.2, которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3):

$$П_{2,2} = (П_{2,1} + П_{2,3}) / 2$$

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^2 = (0,3 \times П_{2,1} + 0,4 \times П_{2,2} + 0,3 \times П_{2,3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^2 = (К^1 + К^3) / 2$$

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наибольший результат *99,3 балла* набрали четыре организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей», муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном», муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот» и муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры».

Среднее значение по данному критерию составляет *99,05 балла*.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	100	98,27	99,05	-
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	100	99	99,3	1
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100	99	99,3	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100	99	99,3	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	100	99	99,3	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	100	98	99	2
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	100	98	99	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	100	98	99	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	100	98	99	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	100	98	99	
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	100	98	99	3
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	100	97	98,3	

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие оборудованных 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.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

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

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- 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 (тифлсурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – 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.

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{3,1} + 0,4 \times P_{3,2} + 0,3 \times P_{3,3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *88 баллов* набрало муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района». Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района», набравшее *87,1 балла*. Третьего места достигли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей» и муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря» (*82 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *74,79 балла*.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	43,64	80	99	74,79	-
10. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	60	100	100	88	1
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	60	100	97	87,1	2
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	40	100	100	82	3
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	40	100	100	82	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	40	100	98	81,4	4
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	40	80	100	74	5
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	40	80	100	74	
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	60	60	100	72	6
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	40	60	98	65,4	7
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	40	60	96	64,8	8
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	20	40	100	52	9

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 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).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

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

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times P_{4.1} + 0,4 \times P_{4.2} + 0,2 \times P_{4.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» не установлен.** При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 4 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наибольший результат *99 баллов* набрали четыре организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей», муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря», муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры» и муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района». Второе место заняли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном» и муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова», набравшие по *98,8 балла*. Третьего места достигло муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» (*98,6 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,6 балла*.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	98,64	98,64	98,45	98,6	-
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	99	99	99	99	1
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99	99	99	99	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	99	99	99	99	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	99	99	99	99	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99	99	98	98,8	2

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	99	99	98	98,8	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	99	98	99	98,6	3
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98	99	98	98,4	4
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	98	99	98	98,4	
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	98	98	98	98	5
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	98	97	98	97,6	6

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации;
- удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times П_{5.1} + 0,2 \times П_{5.2} + 0,5 \times П_{5.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 5 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат *99,3 балла* набрало муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном». Второе место заняли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей» и муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры», набравшие по *99 баллов*. Третьего места достигли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района и муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района» (*98,8 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,44 балла*.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	98,55	98	98,55	98,44	-
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99	98	100	99,3	1
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	99	99	99	99	2
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	99	99	99	99	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	99	98	99	98,8	3
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	99	98	99	98,8	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	99	97	99	98,6	4
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	99	98	98	98,3	5
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	97	98	99	98,2	6
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	98	98	98	98	7
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	98	98	98	98	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	98	97	96	96,8	8

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края. Рейтинг организаций

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 Тихорецкого района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано для каждой организации значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K_n^1 + K_n^2 + K_n^3 + K_n^4 + K_n^5) / 5$$

Наибольшее количество баллов получило муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района» – *96,36 балла*. На втором месте – муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» – *95,92 балла*. На третьем месте – муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района – *95,52 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Тихорецкого района Краснодарского края рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех организаций культуры, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и составляет *93,55 балла*.

$$S_k = \sum S_n / N$$

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края представлен в таблице 4.

Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	96,9	99,05	74,79	98,6	98,44	93,55	-
10. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	97	99	88	99	98,8	96,36	1
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	96,6	99	87,1	98,6	98,3	95,92	2
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	100	99	81,4	98,4	98,8	95,52	3
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,2	99	82	99	98	95,44	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	96,6	99,3	82	99	99	95,18	5
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100	99,3	74	98,8	99,3	94,28	6
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	95,4	99,3	74	99	99	93,34	7
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	94,7	99	72	98	98	92,34	8
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	99,6	99,3	65,4	98,4	98,2	92,18	9
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	99,2	98,3	64,8	98,8	96,8	91,58	10
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	87,6	99	52	97,6	98,6	86,96	11

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края



5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края (средний балл итогового показателя по всем организациям – *93,55 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*96,9 балла*);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*99,05 балла*);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*98,6 балла*);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*98,44 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*74,79 балла*).

6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры, 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".

2. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными направлениями улучшения показателей организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры, 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";

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;

- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

8. Предложения и замечания потребителей услуг по улучшению условий оказания услуг в организациях образования на территории Тихорецкого района Краснодарского края

Наименование организации	Предложения и замечания
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	<p>Дополнить музей новыми техническими средствами маленький музей Не хватает зала послевоенного периода негде купить открытки с видами города Нет сувенирной продукции новый зал для экспозиций нужны современные технические средства Побольше интерактива холодно в зале космоса Хорошо бы пополнить новыми экспонатами зал космонавтики Хотелось бы больше привозных крутых выставок в музее хотелось бы киоск с сувенирной продукцией хотелось бы новых выставок хотелось бы современное оформление экспозиции Хотелось видеть бы более современное оформление экспозиций хочется увидеть больше современных технических средств</p>
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	Предложений и замечаний нет
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	<p>не всегда доступен электронный каталог Новая мебель Почаще обновлять книги хотелось бы, чтобы в субботу библиотека была открыта чтобы был доступен бесплатный вай фай</p>
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	<p>Детям мало места Каждому кружку отдельное помещение Клубу нужно помещение побольше для занятий в кружках и для проведения концертов. Маленький зал Нет для взрослых кружков нет места для занятий Нет сцены Новое здание, актовый зал Новый клуб Нужно отдельное помещение с залом Сделать больше кружков</p>

Наименование организации	Предложения и замечания
	Хотелось бы что-бы вышестоящая организация выделили деньги, или сделали ремонт клуба.
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	<p> Благоустройство прилегающей территории, кресла в зрительном зале поменять. Больше специалистов по хореографии, вокалу и театру В зале зрительном кресла неудобные Все отлично! Кроме зала. Стулья неудобные, летом жарко, нет кондиционера! директор в нетрезвом состоянии Для участников вокальных студий необходимы радио микрофоны Добавить кабинеты для занятий коллективов Дополнительные помещения древнее освещение в зале Жесткие сидения в зрительном зале жесткие советские кресла в зрительном зале Заменить кресла в зрительном зале Заменить полы в кабинете 19, Заменить театральные кресла Занавес в зрительном зале устарел Климат контроль в зале Кондиционер в зрительном зале клуба Косметические ремонты в классах Кресла в зале твердые еще советских времен. кресла в зрительном зале старые времен царя гороха Куллер в фойе Мебель можно поменять, а так же заменить санузел. Микрофон не оборудована студия звукозаписи нет звукоизоляции в студии звукозаписи нет мониторов для контроля качества звука в студии звукозаписи Нет отопления и охлаждения зала, неудобные кресла. Нет пандусов для инвалидов Нет радиомикрофонов для детей вокальной студии Нехватка радиомикрофонов, детям группами не реально выступать, кто то в микрофон поет, а кто то без Новое оборудование Новые туалеты Обновить звуковую аппаратуру Обновить сидения в зрительном зале, старые, жесткие, не удобные. оборудование студии звукозаписи Оснащение необходимым материалом и оборудованием Отсутствие радиомикрофонов для участников вокального коллектива отсутствие радиомикрофонов для участников вокального коллектива Пандус для инвалидов Повысить зарплату работникам! Повысить пенсию Поставить в зале сплит системы Поставить сплит системы в зрительном зале, а том летом жарко, зимой холодно Поставить унитазы в туалете, детям очень неудобно, особенно маленьким приобрести радиомикрофоны Провести капитальный ремонт данного здания Расширить сферу услуг Ремонт в туалете Ремонт здания Ремонт прилегающей территории Сделать комфортную зону отдыха </p>

Наименование организации	Предложения и замечания
	<p>Сделать современные туалеты Современную мебель в кабинеты, где проходят занятия Сплит-систему в зрительный зал Сплит-систему в кабинеты территория перед клубом Туалеты ужасные, можно было бы сделать закрытые кабинки и поставить все таки унитазаы. В зрительном зале зимой холодно, а летом жарко, не помешали бы кондиционеры. Удвоить заработную плату педагогам! Улучшить материальную базу улучшить освещение сцены хромает качество в студии звукозаписи из за отсутствия аппаратуры</p>
<p>6. Муниципальное казанное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»</p>	<p>Желательно побольше кружков для занятий детям Мало кружков и секций Ремонт пусть закончат скорее! свет в зрительном зале ужас Скорейшего завершения ремонта</p>
<p>7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»</p>	<p>Больше концертов бесплатных для жителей города Больше рекламных стендов по городу, так как не все могут пользоваться интернетом Лучше рценить работу руководителей детских студий .заинтересовать их не только достижениями наших детей но и премировать чаще. Нужны рекламные шиты по городу. Побольше новых танцев Помогать в организации пошива танцевальных костюмов. Поставить кофе-машину Предоставить цирковой студии зал с высоким потолком для осуществления тренировок в воздухе Приобретать кастиюмы за счет муниципальных средств Провести ремонт кровли,фасада и зрительного зала. Рулончик туалетной бумаги. Туалетная бумага в туалете не мешает. Хотелось бы больше предоставляемых услуг и возможностей. Хотелось бы больше разнообразия в предложениях. Чаще проводить концерты с участием детских коллективов</p>
<p>8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района</p>	<p>обновить книжный фонд</p>
<p>9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»</p>	<p>Пора обновить книжный фонд</p>
<p>10. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»</p>	<p>В зрительном зале требуется замена кресел. Очень душевная атмосфера в нашем ДК Сцене и залу нужен ремонт. Особенно-замена кресел для зрителей. Требуется ремонт.</p>
<p>11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района</p>	<p>Предложений и замечаний нет</p>

Приложение 1. Перечень организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году

№ п/п	Полное наименование учреждения	Фамилия, имя, отчество руководителя	Адрес учреждения	ИНН	КПП	Эл. почта	Телефон	Сайт
1	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	Жидков Андрей Николаевич	352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Кирова, д.19	23210 09834	23600 1001	muztih@mail.ru	8(861)96 7-46-13	https://muzey-tihoreck.ru/
2	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	Малькевич Ирина Геннадьевна	352121, Краснодарский край, г. Тихорецк ул. Парковая, д. 43	23210 10075	23600 1001	zaria.klub@mail.ru	8(861)96 5-56-91	http://www.clubzarya.ru
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	Ковтун Наталья Валентиновна	352125, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Подвойского, д. 119	23210 09785	23600 1001	cbs@biblioth.ru	8(861)96 5-48-01	http://biblioth.ru
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	Повелко Наталья Николаевна	352128, Краснодарский край, Тихорецкий район, п.Каменный, ул.Ленина,2	23210 15620	23210 1001	club.kamenny@mail.ru	8(861)96 4-43-28	http://clubkamenny.ru
5	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	Понтус Александр Владимирович	352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Кирова д.19	23210 10942	23600 1001	kimtih_gp@mail.ru	8(861)96 7-23-85	http://www.klubmenschikova.ru/
6	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	Мышакова Ирина Васильевна	352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Красноармейская, 32	23210 12700	23210 1001	krasnyimolot@mail.ru	8(861)96 7-50-47	http://redhammer-club.ru/
7	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	Васина Елена Николаевна	352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Меньшикова №84	23210 09827	23600 1001	gdk2012_tih@mail.ru	8(861)96 7-29-57	http://gdk-tihoreck.ru

№ п/п	Полное наименование учреждения	Фамилия, имя, отчество руководителя	Адрес учреждения	ИНН	КПП	Эл. почта	Телефон	Сайт
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	Отрышко Элеонора Николаевна	352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, улица Советская, дом №2	2360001740	236001001	biblioteka.xap@yandex.ru	8(861)969-21-45	https://хоперская-библиотека.рф/
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	Мишенчук Любовь Васильевна	352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, улица Школьная, дом №3	2354008723	235401001	sdkhopersk@mail.ru	8(861)969-21-91	https://sdkhopersk.ru/
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	Кливер Светлана Александровна	352110, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Юго-Северная, ул. Северная, 67	2354008674	235401001	dkyugosev@yandex.ru	8(861)964-37-82	https://dkyugosev.ru/
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	Зайцева Ольга Анатольевна	352110, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Юго-Северная, ул. Северная, 67	2360001839	236001001	biblioteka-yugosev@yandex.ru	8(861)964-38-40	https://yugosevernoe.ru/podvedomstvennyeh-organizatsii/mkuk-selskaya-biblioteka-yugosevernogo-selskogo-poseleniya-tikhoretskogo-raiona

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

1. да

2. нет

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. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	99,18	91,82	99	96,9	100	98,27	99,05	43,64	80	99	74,79	98,64	98,64	98,45	98,6	98,55	98	98,55	98,44	93,55
1. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»	100	90	99	96,6	100	99	99,3	40	100	100	82	99	99	99	99	99	99	99	99	95,18
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	100	100	98	99,2	100	98	99	40	100	100	82	99	99	99	99	98	98	98	98	95,44
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	100	98	99	40	100	98	81,4	98	99	98	98,4	99	98	99	98,8	95,52
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100	100	100	100	100	99	99,3	40	80	100	74	99	99	98	98,8	99	98	100	99,3	94,28
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меньшикова»	100	100	98	99,2	100	97	98,3	40	60	96	64,8	99	99	98	98,8	98	97	96	96,8	91,58

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100	100	99	99,6	100	99	99,3	40	60	98	65,4	98	99	98	98,4	97	98	99	98,2	92,18
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»	96	90	99	95,4	100	99	99,3	40	80	100	74	99	99	99	99	99	99	99	99	93,34
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	100	60	99	87,6	100	98	99	20	40	100	52	98	97	98	97,6	99	97	99	98,6	86,96
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»	100	90	99	96,6	100	98	99	60	100	97	87,1	99	98	99	98,6	99	98	98	98,3	95,92
10. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	100	90	100	97	100	98	99	60	100	100	88	99	99	99	99	99	98	99	98,8	96,36

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	95	90	98	94,7	100	98	99	60	60	100	72	98	98	98	98	98	98	98	98	92,34

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко – краеведческий музей»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Кирова, д.19

Ф.И.О. руководителя: Жидков Андрей Николаевич

Контактный телефон: 8(861)967-46-13

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	96,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	82
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,18 (5)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №2

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352121, Краснодарский край, г. Тихорецк ул. Парковая, д. 43

Ф.И.О. руководителя: Малькевич Ирина Геннадьевна

Контактный телефон: 8(861)965-56-91

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,2
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98

3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	82
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,44 (4)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №3
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352125, Краснодар-ский край, г. Тихорецк, ул. Подвой-ского, д. 119

Ф.И.О. руководителя: Ковтун Наталья Валентиновна

Контактный телефон: 8(861)965-48-01

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	81,4
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	98
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8

5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,52 (3)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

- сменные кресла-коляски

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

ПРОТОКОЛ №4

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352128, Краснодарский край, Тихорецкий район, п.Каменный, ул.Ленина,2

Ф.И.О. руководителя: Повелко Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(861)964-43-28

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с"	100

	получателями услуг и их функционирование"	
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	74
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,8
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,3
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		94,28 (6)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги по телефону
- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации
- доступность записи на получение услуги при личном обращении

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации

следующие условия:

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

ПРОТОКОЛ №5
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкий район «Клуб им. Меншикова»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Кирова д.19

Ф.И.О. руководителя: Понтус Александр Владимирович

Контактный телефон: 8(861)967-23-85

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,2
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98,3
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	64,8
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	96
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,8
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	96,8

5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	96
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		91,58 (10)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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 услуги в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №6 ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Красноармейская, 32

Ф.И.О. руководителя: Мышаклова Ирина Васильевна

Контактный телефон: 8(861)967-50-47

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100

1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	65,4
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	98
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,2
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		92,18 (9)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №7
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской дворец культуры»
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Меньшикова №84
 Ф.И.О. руководителя: Васина Елена Николаевна
 Контактный телефон: 8(861)967-29-57
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	95,4
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	96
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	74
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99

5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		93,34 (7)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №8
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Хоперского сельского поселения Тихорецкого района
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, улица Советская, дом №2
 Ф.И.О. руководителя: Отрышко Элеонора Николаевна
 Контактный телефон: 8(861)969-21-45
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	87,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	52
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	97,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	97
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,6
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		86,96 (11)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

ПРОТОКОЛ №9

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, улица Школьная, дом №3

Ф.И.О. руководителя: Мишенчук Любовь Васильевна

Контактный телефон: 8(861)969-21-91

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	96,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	87,1
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	97
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,3
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,92 (2)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №10
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352110, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Юго-Северная, ул. Северная, 67

Ф.И.О. руководителя: Кливер Светлана Александровна

Контактный телефон: 8(861)964-37- 82

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	97
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	88
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании"	99

	дистанционных форм взаимодействия"	
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		96,36 (1)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

ПРОТОКОЛ №11

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352110, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Юго-Северная, ул. Северная, 67

Ф.И.О. руководителя: Зайцева Ольга Анатольевна

Контактный телефон: 8(861)964-38-40

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	94,7
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	95
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99

2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	72
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		92,34 (8)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

УТВЕРЖДАЮ

_____ (ф.и.о. руководителя органа местного самоуправления)

_____ (подпись)

_____ (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

_____ (наименование организации)
на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ¹	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации культуры					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

Директор _____

(наименование организации)

(подпись)

(ф.и.о)

¹ Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных учреждений культуры,
в отношении которых Общественным советом
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
муниципального образования Тихорецкий район
проводится независимая оценка качества условий оказания услуг
в 2023 году

1. МКУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
2. МКУК «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
3. МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»
4. МКУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»
5. МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
6. МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
7. МКУК «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
8. МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района
9. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район

Список присутствующих

- | | |
|------------------|--|
| Демьяненко В.Т. | – Заместитель председателя Общественной палаты муниципального образования Тихорецкий район |
| Ильин В.А. | – Председатель Общественного совета |
| Жданов А. Н. | – Заместитель председателя Общественного совета |
| Ярошевский С. С. | – Секретарь Общественного совета |
| Андреева Н.А. | – Член Общественного совета |
| Аверьянова И.А. | – методист МКУК «ОМЦ МО ТР» |