|  |  |
| --- | --- |
| **Н О К** | |
| **Отчет о выполненных работах по сбору, обобщению и анализу данных, полученных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры ЕАО в 2020 году** | **Ноябрь 2020** |
| **Биробиджан** | C:\Users\Servis\Desktop\tn_190671_72a7fa844aeca.jpg |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**СОДЕРЖАНИЕ** 2](#_Toc57583825)

[**ВЕДЕНИЕ** 4](#_Toc57583826)

[I.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 6](#_Toc57583827)

[**II ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ** 9](#_Toc57583828)

[2.1 Общие требования к проведению социологического исследования: 9](#_Toc57583829)

[2.2 Нормативно-правовая и методологическая база исследования 12](#_Toc57583830)

[**III. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ** 14](#_Toc57583831)

[3.1. ОБЩИЙ АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ 14](#_Toc57583832)

[3.2. ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК 15](#_Toc57583833)

[3.3. ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ 22](#_Toc57583834)

[3.3.1. Обобщенные данные муниципальных районов по критериям 23](#_Toc57583835)

[3.4 ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ 24](#_Toc57583836)

[**3.4.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К 1 )** 24](#_Toc57583837)

[**3.4.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К. 2)** 27](#_Toc57583838)

[**3.4.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (К.3)** 29](#_Toc57583839)

[3.4.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4) 31](#_Toc57583840)

[**3.4.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5)** 34](#_Toc57583841)

[3.5.ОЦЕНКИ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ 37](#_Toc57583842)

[**3.5.1. МО «ГОРОД БИРОБИДЖАН»** 37](#_Toc57583843)

[**3.5.1.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К.1 )** 37](#_Toc57583844)

[**3.5.1.2 Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 )** 38](#_Toc57583845)

[**3.5.1.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (К.3)** 38](#_Toc57583846)

[**3.5.1.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждения (К.4 )** 39](#_Toc57583847)

[**3.5.1.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5)** 39](#_Toc57583848)

[**3.5.2. МО «СМИДОВИЧСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»** 40](#_Toc57583849)

[**3.5.2.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К.1 )** 40](#_Toc57583850)

[**3.5.2.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 )** 41](#_Toc57583851)

[**3.5.2.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (К.3)** 41](#_Toc57583852)

[**3.5.2.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4 )** 42](#_Toc57583853)

[**3.5.2.5 Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5 )** 43](#_Toc57583854)

[**3.5.3. МО «ОБЛУЧЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»** 44](#_Toc57583855)

[**3.5.3.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К.1 )** 44](#_Toc57583856)

[**3.5.3.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 )** 45](#_Toc57583857)

[**3.5.3.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (К.3)** 45](#_Toc57583858)

[**3.5.3.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4 )** 46](#_Toc57583859)

[**3.5.3.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5 )** 46](#_Toc57583860)

[**3.5.4. МО «ОКТЯБРЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»** 47](#_Toc57583861)

[**3.5.4.1 Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К.1 )** 47](#_Toc57583862)

[**3.5.4.2 Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 )** 48](#_Toc57583863)

[**3.5.4.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (К.3)** 49](#_Toc57583864)

[**3.5.4.3. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4 )** 50](#_Toc57583865)

[**3.5.4.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5 )** 51](#_Toc57583866)

[**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** 52](#_Toc57583867)

# **ВЕДЕНИЕ**

Культура – важнейший ресурс развития государства. Доступные широким слоям культурные ценности, их характер и разнообразие являются основным индикатором качества жизни в стране. Создавая населению условия для участия в культурной жизни, побуждая его к активной культурной деятельности, государство не только повышает культурный уровень граждан, но и в целом генерирует высокий уровень человеческого потенциала общества. Универсальность воздействия культуры на человеческую личность проявляется в том, что культура, создавая систему ценностей общественного сознания, не ограничивается влиянием исключительно на гуманитарную сферу, она оказывает формирующее воздействие на ход экономических преобразований, а также совершенствует качественные характеристики общественного устройства.

Культура оказывает серьезное влияние и на производственную деятельность человека, и на его жизненное мировоззрение, и на характер его жизненных влечений, и на стиль его жизни в целом. Вне культуры невозможно обеспечить более высокое качество общества, его способность к гражданскому единству, к определению и достижению общих целей развития. В равной степени невозможно утверждение общенациональной идеологии развития без формирования нравственной, ответственной, самостоятельно мыслящей, творческой личности.

Культурные блага, обладая как индивидуальной, так и общественной полезностью, играют важную роль в поддержании уровня благосостояния населения и обеспечении социальной справедливости.

Государственная культурная политика основывается на признании огромного воспитательного и просветительского потенциала культуры и необходимости его максимального использования в процессе формирования личности.

В центре сферы культуры – человек как высшая общественная ценность. Отдых, досуг, развлечения наряду с трудовой деятельностью являются неотъемлемыми составляющими жизнедеятельности человека. Его потребности, интересы определяют содержание культурной деятельности. В то же время учреждения культуры всех форм собственности, призванные не только организовывать содержательный отдых граждан для восстановления и укрепления их эмоционального состояния, но и распространять, формировать культуру, стимулировать людей к коллективным социокультурным формам деятельности, сотрудничеству, предупреждать возможные противоречия, обеспечивать рост и удовлетворение их культурных потребностей.

Это приводит к необходимости создания высокого качества обслуживания населения учреждениями культуры.

Под качеством услуги понимается степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей, включающая в себя: доступность, своевременность, полноту предоставления в соответствии с требованиями, результативность и эффективность предоставления услуги. Следовательно, в общем виде качественное обслуживание населения учреждениями культуры должно удовлетворять следующим условиям:

• иметь чётко сформулированное назначение; осуществляться и предоставляться в соответствии современными методологиями и технологиями; основываться на уважении личности каждого потребителя;

• подвергаться постоянному анализу и мониторингу, в особенности с использованием независимых экспертов;

• предоставляться достаточно гибко;

• оказывать положительное влияние на социально-экономическое положение и поведение потребителей;

• не вызывать недовольства со стороны потребителей.

Региональная культурная политика основывается на законодательстве Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере культуры. Важнейшей ее частью являются выполнение обязанностей государства в сфере культуры, обеспечение прав и гарантий населения в этой сфере. Формирование и осуществление осмысленной культурной деятельности является одной из важных задач государства, во многом определяющих его жизнеспособность и место в цивилизованном мире.

Органы государственной власти должны, с одной стороны, формировать культурную жизнь общества в целом, с другой стороны - согласовывать культурные потребности и интересы различных слоев общества, территориальных, национальных и других общностей.

Поэтому естественно, что органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением для формирования государственной политики в сфере культуры с учетом интересов граждан.

В своей работе с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов государственной власти, отдельных сфер жизнедеятельности многие из них используют результаты социологических исследований. И от того, насколько успешно удается определить основные потребности населения и реализовать его чаяния, зависит, как оценивает власть общественность.

## **I.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на проведение научного исследования по теме:**

**«Обобщение и анализ информации для проведения Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной области независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2020 году»**

**1. Общие сведения**

Предмет соглашения: проведение обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Еврейской автономной области, для проведения Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной области независимой оценки качества в 2020 году (далее – услуга) в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Заказчик услуги: управление культуры правительства Еврейской автономной области.

Место оказания услуги: г. Биробиджан.

Срок оказания услуги: с момента заключения договора до «30» ноября 2020 года.

**2. Цель исследования –** проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

**3. Задачи:**

- обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области;

- оценка удовлетворенности получателей услуг учреждений культуры области в соответствии с перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- подготовка отчета по результатам сводной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

Объектом оценки являются 21 учреждение, оказывающих услуги в сфере культуры, расположенных на территории Еврейской автономной области, в отношении которых Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной областипроводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году.

**4. Требования к оказываемой услуге**

4.1. Оценка качества выполняется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

4.2. Требования к используемым критериям оценки качества

При предоставлении услуги используется перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4.3. Требования к используемой информации

Для оценки качества используются:

1) нормативные правовые акты, устанавливающие значения рассматриваемых параметров деятельности организаций;

2) результаты опроса (интервью, анкетирование и т.д.).

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения обучающихся, учителей и родителей (законных представителей) и т.п.).

4.4. Требования к методике проведения оценки качества

4.4.1. Оценка качества оказания услуг оцениваемыми организациями должна выполняться с использованием инструментария, включающего:

- методику анализа информации, в том числе

- описание структуры базы данных, содержащей собранную информацию, алгоритмы, информационные технологии обработки информации (при необходимости);

- порядок формирования рейтингов организаций.

4.4.2. Совокупность инструментария по сбору информации должна позволить получить объективную информацию о качестве оказания услуг оцениваемыми организациями для формирования предложений об улучшении качества деятельности оцениваемых организаций, проектов их рейтингов.

4.4.3. Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполняется в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.

4.5. Требования к результатам оценки качества

Результаты оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

1. получатели услуги:

для обеспечения дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности организаций культуры;

в целях реализации права выбора конкретной организации культуры для получения услуги;

1. организации культуры:

определение результативности деятельности организации культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуги в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий;

3) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию в сфере культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций культуры, при распределении грантов, а также осуществлении стимулирования руководителей и работников организаций культуры и т.д.

**Перечень оцениваемых учреждений, в отношении которых Общественным советом при управлении культуры правительства Еврейской автономной области проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2020 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Срок проведения независимой оценки |
| **МО «Город Биробиджан»** | | |
| 1 | МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | III квартал 2020 года |
| 2 | МБУ «Городской Дворец культуры» | III квартал 2020 года |
| 3 | МБУ «Театр кукол «Кудесник» | III квартал 2020 года |
| 4 | МАУ «Центр культуры и досуга» | III квартал 2020 года |
| **МО «Смидовичский муниципальный район»** | | |
| 5 | Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | III квартал 2020 года |
| 6 | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | III квартал 2020года |
| 7 | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | III квартал 2020 года |
| 8 | Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | III квартал 2020 года |
| 9 | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п» | III квартал 2020года |
| 10 | Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | III квартал 2020 года |
| 11 | Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | III квартал 2020 года |
| 12 | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | III квартал 2020 года |
| **МО «Облученский муниципальный район»** | | |
| 13 | МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | III квартал 2020 года |
| 14 | МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | III квартал 2020 года |
| **МО «Октябрьский муниципальный район»** | | |
| 15 | МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | III квартал 2020 года |
| 16 | МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | III квартал 2020 года |
| 17 | МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | III квартал 2020 года |
| 18 | МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | III квартал 2020 года |
| 19 | МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» | III квартал 2020года |

# **II ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ**

## **2.1 Общие требования к проведению социологического исследования:**

Социологическое исследование на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Еврейской автономной области» проведено в соответствии с в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых организаций, выполнялась в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277

Согласно статье 1 указанного Федерального закона, независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждениях культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 1).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 8).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

**Количество организаций** культуры Еврейской автономной области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг: 21 учреждение (см.выше)

**3.****Задачи:**

1.Обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области;

2.Оценка удовлетворенности получателей услуг учреждениями культуры области в соответствии с перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг оцениваемыми организациями, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

3.Подготовка отчета по результатам сводной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

Для решения ***первой задачи исследования*** – обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области – проведен анализ оценок респондентов деятельности учреждений культуры Еврейской автономной области в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Законом Российской Федерации № 3612- I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. в редакции от 05.12.2017 г. (статья 36.1. «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры») и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Для решения ***второй задачи*** исследования, а именно оценки удовлетворенности получателями услуг учреждений культуры Еврейской автономной области, обработаны и обобщены собранные данные.

Для решения третей задачи исследования полученные данные проанализированы, подготовлен отчет, даны рекомендации учреждениям культуры Еврейской автономной области, направленные на повышение качества их деятельности. СТР.51

**Результат исследования**: аналитическая информация со сформированным рейтингом качества работы учреждений культуры, указанных в Перечне учреждений культуры Еврейской автономной области, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг.

**Целевые группы**: граждане различных возрастных и социальных групп – получатели услуг в учреждениях культуры.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение количественной информации; независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить содержательную и объективную информацию:

-анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждений культуры Еврейской автономной области;

- анализ опроса (анкетирование) граждан, получателей услуг;

**Объем выборки** **573** респондента.

**Основные понятия**, используемые при проведении НОКУОУ учреждениями культуры:

*Анкета* – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по разработанным правилам.

*Независимая оценка качества* – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организаций;

- удовлетворенность условиями оказания услуг;

*Объем выборки* – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность Объект социологического исследования – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование

*Респонденты* – лица, принявшие участие в анкетировании.

*Цель социального исследования* – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования

**География проведения:** г.Биробиджан, Смидовичский район, Облученский район, Октябрьский район

**Этапы исследования**

1. Кодирование и обработка данных.
2. Анализ данных.
3. Подготовка отчета.

Оценка осуществлялась в период с 1 ноября 2020 года по 30 ноября 2020 года.

## **2.2 Нормативно-правовая и методологическая база исследования**

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами и осуществлялись по следующему направлению:

1) оценки потребителями услуг, оказываемых организациями в сфере культуры: доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;

2) оценки удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование).

**Первое направление данного исследования** опирается на нормативно правовую базу изложенную в Приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» далее **«Единый порядок оценки**» и связанных с ним нормативно правовых документов.

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры 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». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления экспертных оценок.

**Состав экспертных оценок.**

Результаты изучения ***условий оказания*** услуг учреждениями в сфере культуры, включают:

1. изучение наличия общей информации на стендах организаций;

2. изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах организаций;

3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

4. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

5. обеспечение доступности для инвалидов:

− оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

− обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**Второе направление исследования**, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг в соответствии с требованиями, заложенными в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей…» и Приказе Минкульта России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

**Показатели для оценки удовлетворенности:**

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

-открытость и доступность информации об учреждении культуры;

-комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

-доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;

- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России.

# **III. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

## **3.1. ОБЩИЙ АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

**Таблица 1 Выборка количественного опроса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Общепринятое название учреждения** | **Количество анкет** |
|  | **МО «Город Биробиджан»** | |
|  | МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | **30** |
|  | МБУ «Городской Дворец культуры» | **31** |
|  | МБУ «Театр кукол «Кудесник» | **31** |
|  | МАУ «Центр культуры и досуга» | **30** |
|  | **МО «Смидовичский муниципальный район»** | |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | **26** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | **11** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | **21** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | **20** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п | **21** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | **22** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | **27** |
|  | Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | **21** |
|  | **МО «Облученский муниципальный район»** | |
|  | МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | **25** |
|  | МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | **94** |
|  | **МО «Октябрьский муниципальный район»** | |
|  | МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | **30** |
|  | МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | **15** |
|  | МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | **10** |
|  | МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | **50** |
|  | МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | **15** |
|  | МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | **30** |
|  | МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | **13** |

По итогам опроса консолидированы **573** анкеты.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты представлены в Таблице № 2.

В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

## **3.2. ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК**

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»;
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»;
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания производился в соответствии с рекомендациями, изложенными в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года N 344н:

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[1]](#footnote-1) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[2]](#footnote-2), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

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

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком– число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[3]](#footnote-3), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации4, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[4]](#footnote-4), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .

**3.3.** **ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ  
 ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ  
 КУЛЬТУРЫ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

**3.3.1 Итоговые показатели оценки качества**

**Таблица 2. Итоговые показатели оценки качества по Критериям 1,2,3,4,5**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ОБЩИЙ балл** | **КРИТ1.** | **КРИТ.2** | **КРИТ.3** | **КРИТ.4** | **КРИТ.5** |
| **МО «Город Биробиджан 4** | **87** | **95** | **77** | **69** | **98** | **98** |
| **МО «Смидовичский муниципальный район** | **79** | **92** | **68** | **47** | **99** | **85** |
| **МО «Облученский муниципальный район»** | **71** | **86** | **59** | **14** | **97.5** | **98** |
| **МО «Октябрьский муниципальный район»** | **80** | **70** | **74.9** | **61.9** | **97** | **95** |
|  | **80** | **86** | **71** | **48** | **98** | **94** |

**Рис.1. Общий рейтинг учреждений культуры ЕАО**

**Полученный обобщенный показатель независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры ЕАО в 2020 году 80 баллов – высокий уровень удовлетворенности качеством услуг.**

**3.3.1. Обобщенные данные муниципальных районов по критериям**

Наиболее высокие результаты показали учреждения культуры г. Биробиджана (87), Октябрьского муниципального района (80).

Лидерство учреждений в этих районах в значительной степени объясняется высокими баллами по Критерию 2 (удовлетворенность комфортностью предоставляемых услуг): 77 и 74,9 соответственно. Сниженность результатов обусловила низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (общий балл - 48). Наивысшие результаты отмечаются по показателям 4 (доброжелательность, вежливость работников организации), 5 (удовлетворенность условиями оказания услуг)

**Таблица 3 Обобщенные данные муниципальных районов по критериям 1,2,3,4,5**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **наименование** | **КРИТ.1** | **КРИТ.2** | **КРИТ.3** | **КРИТ.4** | **КРИТ.5** | **ОБЩ** | **Рейтинг** | |
| **МО «Город Биробиджан»** | | | | | | | в  районе | в области |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | 92 | 76 | 76 | 100 | 100 | **88** | 2 | **I** |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 95 | 75 | 80 | 94 | 93 | **87** | 3 |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 97 | 85 | 71 | 100 | 99 | **90** | 1 |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | 96 | 73 | 50 | 100 | 100 | **83** | 4 |
| **122 анкеты** | **95** | **77** | **69** | **98** | **98** | **87** |  |
| **МО «Смидовичский муниципальный район»** | | | | | | | в районе | в области |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | 96 | 84 | 56.92 | 97.4 | 96 | **86** | 5 | **III** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | 66.66 | 0 | 0 | 100 | 0 | **33.3** | 8 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | 96 | 80 | 30.7 | 100 | 100 | **81.3** | 6 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | 96.66 | 80 | 60 | 100 | 100 | **87.3** | 4 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п | 100 | 72.85 | 83.5 | 100 | 100 | **91.27** | 1 |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | 94 | 80 | 73.93 | 100 | 100 | **89.5** | 3 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | 96.66 | 78 | 80.46 | 100 | 96 | **90** | 2 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | 95.9 | 77 | 0 | 100 | 95 | **73.7** | 7 |
| **169 анкет** | **92** | **68** | **47** | **99** | **85** | **79** |  |  |
| **МО «Облученский муниципальный район»** | | | | | | | в районе | в области |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | 95.3 | 64 | 8 | 97.3 | 96 | **72** | 1 | **IV** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 77.6 | 54.8 | 20.7 | 98.9 | 100 | **70** | 2 |
| **119 анкет** | **86** | **59** | **14** | **97.5** | **98** | **71** |  |  |
| **МО «Октябрьский муниципальный район»** | | | | | | | в районе | в области |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | 96.6 | 80 | 85.5 | 100 | 100 | **92,4** | 1 | **II** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | 87.7 | 76.6 | 86.6 | 100 | 100 | **90,2** | 2 |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | 61.3 | 75 | 86.6 | 100 | 100 | **84.6** | 3 |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 70.3 | 63 | 53.33 | 94 | 83 | **72,7** | 6 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | 43.3 | 80 | 40 | 88.8 | 87 | **68** | 7 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | 96.6 | 70 | 20 | 100 | 100 | **77** | 4 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | 35.2 | 80 | 61.53 | 100 | 100 | **75** | 5 |
| **163 анкеты** | **70** | **74.9** | **61.9** | **97** | **95** | **80** |  |  |

**3.4 ОБОБЩЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ**

**3.4.1. Обобщенный показатель открытости и доступности информации об учреждении культуры (К 1 )**

Оценка открытости и доступности информации об учреждении рассчитывается на основании следующих показателей:

1.Соответствие информации о деятельности орган учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

1: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

3.Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в **Таблице 4.**

Средняя оценка по критерию открытости и доступности информации составила 85 баллов. При этом наиболее низкая оценка получена в опросе получателей услуг (71 балл), более высокими оказались объективные оценки - показатель наличия информации на официальном сайте и информационных стендах (88 балла) и показатель наличия дистанционных способов взаимодействия (82).

Наиболее высокую оценку получили организации:

Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры

с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п21 100

* МБУ «Театр кукол «Кудесник» - 97
* МАУ «Центр культуры и досуга» - 96.66
* Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» - 96.66
* Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» - 96
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» - 96
* Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» - 96.66
* МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» - 96.66
* МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение»- 96.66

**Итоговый показатель по критерию «Открытость и доступность информации об учреждения** **культуры» (К.1 ) – 85 баллов, что соответствует оценке «отлично».**

**Таблица 4. Открытость и доступность информации об учреждении культуры (К.1)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - ***на информационных стендах*** в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)  ***Формула 1.1*** | | | 1.3. Наличие на ***официальном*** ***сайте*** организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  ***Формула 1.2*** | | 1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении организации социальной сферы, ***на официальном сайте организации*** социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  ***Формула 1.3*** | | | | Итого по **критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» К.1** |
| Показатели и результаты их оценки | | | Показатели и результаты их оценки | | Показатели и результаты их оценки | | | |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц.сайте | **Итого по показателю 1** | 1.3 Дистанционные способы связи  ***1-5 показателей Х 30 баллов*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте | | **Итого по удовлетворенности информацией**  **1.5.-1.6.** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | 5 | 18 | **92** | 3 | **90** | 29 | 29 | | **96.7** | **92** |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 29 | 29 | | **95** | **95** |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 29 | 29 | | **93** | **97** |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | | **100** | **96** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 24 | 25 | | **98** | **96** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»11 | 0 | 20 | **100** | 4 | **100** | 0 | 0 | | **0** | **66.66** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»21 | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 21 | 16 | | **88** | **96** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»20 | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 20 | 20 | | **100** | **96.66** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п21 | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 21 | 21 | | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п»2227 | 5 | 18 | **92** | 3 | **90** | 22 | 22 | | **100** | **94** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 27 | 27 | | **100** | **96.66** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»21 | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 20 | 16 | | **87** | **95.9** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира 25 | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 25 | 23 | | **96** | **95.3** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 5 | 10 | **60** | 3 | **90** | 92 | 64 | | **82** | **77.6** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | | **100** | **96.6** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | 5 | 15 | **80** | 3 | **90** | 15 | 13 | | **93** | **87.7** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | 5 | 1 | **24** | 2 | **60** | 10 | 10 | | **100** | **61.3** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 5 | 15 | **60** | 2 | **60** | 47 | 44 | | **91** | **70.3** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | **100** | **96.66** | | 20 | **100** | 1 | **30** | 0 | 0 | | **0** | **43.3** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | | **100** | **96.6** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | 4 | 8 | **48** | 0 | **0** | 9 | 6 | | **57** | **35.2** |
|  | **4.7** | **17.3** | **88** | **2.8** | **82** | **530** | | **484** | **71.** | **85** |

**Рис.2 Критерий «Открытость и доступность информации об организации (К.1)»**

**3.4.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К. 2)**

Оценка открытости и доступности информации об учреждении рассчитывается на основании следующих показателей:

1.Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в **Таблице 5**

Средняя оценка по критерию комфортности составила 71 балл. При этом низкую оценку получило обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (60 балов). В то же время число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуги, составляет большинство опрошенных: (83%). Показатель 2.2. для организаций культуры вычисляется как среднее арифметическое из 2.1 и 2.3.

**Итоговый показатель по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (К.2) - 71балл, что соответствует оценке «хорошо».**

**Таблица 5 Комфортность условий предоставления услуг (К.2 )**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | Количество баллов по критерию 2.1.  «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»  ***По 20 баллов***  ***(отсутствуют***  ***-1-3***  ***-5 и >)***  ***Формула 2.1***  *(-отсутствуют* | **Итого по показателю 2.**1. | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  ***Формула 2.3*** | **Итого по показателю 2.2** | **Итого по критерию**  **«Комфортность предоставления услуги»**  **К.2** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | 7  18  5 | **60** | 28 | 93.3 | **76** |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 5  15  11 | **60** | 28 | 90.3 | **75** |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 1  18  12 | 80 | 28 | 90.3 | **85** |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | -  30  2 | **60** | 26 | 86.6 | **73** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | 2  21  3 | **80** | 23 | 88.4 | **84** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | 11  -  - | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | -  16  5 | **60** | 21 | 100 | **80** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | -  4  16 | **60** | 21 | 100 | **80** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п | 1  12  8 | **60** | 18 | 85.7 | **72.85** |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | -  20  2 | **60** | 22 | 100 | **80** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | -  27  - | **60** | 26 | 96.2 | **78** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | 2  19  - | 60 | 20 | 95.2 | **77** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | 4  15  6 | **60** | 17 | 68 | **64** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 8  38  48 | 80 | 28 | 29.7 | **54.8** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | -  30  - | **60** | 30 | 100 | **80** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | 1  10  4 | **60** | 14 | 93.3 | **76.6** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | 1  9  - | **60** | 9 | 90 | **75** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 17  25  8 | **60** | 33 | 66 | **63** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | 1  10  4 | **60** | 15 | 100 | **80** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | -  30  - | **60** | 24 | 80 | **70** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | -  13  - | 60 | 13 | 100 | **80** |
| **573** | **3.05** | **60** | **41,3** | **83** |  |

**Рис.3 Критерий «Комфортность условий предоставления услуги (К.2)»**

**3.4.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей  
с ограниченными возможностями здоровья (К.3)**

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

1.Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

2.Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в **Таблице 6.**

Средняя оценка по критерию доступности услуг для инвалидов составила 53,6 балла. При этом низкая оценка получена в отношении оборудования (52.3) Значительно ниже оценена организация условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (49,5 баллов). Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов также невелика: 58,96.

**Итоговый показатель по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К.3) –**

**53.6 балла, что соответствует оценке «удовлетворительно».**

**Таблица 6 Доступность услуг для инвалидов (К.3)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | 3.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >Х20 баллов*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.1*** | | 3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.2*** | | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  ***Формула 3.3*** | | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3** |
|  | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Кол-во удовл. | % удовл. |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | -  13  - | **80** | 3  24  3 | **60** | 27 | 90 | 76 |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 1  25  5 | **80** | 1  30  - | **80** | 25 | 80.6 | 80 |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 1  13  17 | **80** | 15  15  1 | 40 | 29 | 93.5 | 71 |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | 5  24  1 | **80** | 20  10  - | 40 | 9 | 30 | 50 |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | 6  14  5 | **80** | 8  13  5 | 60 | 8 | 30.76 | 56.92 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | 11  -  - | **0** | 11  -  - | **0** | 0 | 0 | 0 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | 13  8  - | **20** | 17  4  - | 20 | 11 | 52.3 | 30.7 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | 20  -  -0 | **0** | -  20  - | 80 | 20 | 100 | 60 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п | 3  6  12 | **80** | 2  7  12 | 80 | 19 | 90.5 | 83.5 |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | 6  15  1 | **60** | 2  18  2 | 80 | 18 | 81.8 | 73.93 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | 1  26  - | **80** | 1  26  - | 80 | 22 | 81.4 | 80.46 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | 21  -  - | **0** | 21  -  - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | 24  1  1 | **0** | 23  2  - | 20 | 1 | 4 | 8 |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 87  7  - | **20** | 86  7  1 | 20 | 21 | 22,3 | 20.76 |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | -  30  - | **80** | -  30  - | 80 | 29 | 96.6 | 85.5 |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | -  14  1 | **80** | 1  12  2 | 80 | 15 | 100 | 86.6 |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | -  10  - | **80** | -  10  - | 80 | 10 | 100 | 86.6 |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 26  20  4 | **60** | 32  11  7 | **60** | 20 | 40 | 53.33 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | 1  4  - | **40** | 3  5  - | **40** | 6 | 40 | 40 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | 25  5  - | **20** | 28  2  - | 20 | 6 | 20 | 20 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | -  13  - | **80** | 8  5  - | 20 | 11 | 84.6 | 61.53 |
| **573** | 2.6 | **52.3** | 2.47 | **49.5** | **15** | **58.96** | 53.6 |

**Рис.3 Критерий «Открытость и доступность услуг для инвалидов (К.3)»**

## **3.4.4. Обобщенный показатель доброжелательности, вежливости работников учреждений культуры (К.4)**

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников учреждения рассчитывается на основании следующих показателей:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в **Таблице 7.**

Вежливость и доброжелательность сотрудников оцениваются достаточно высоко – 98 баллов. При этом оценки сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и непосредственно оказывающих услугу, составляют 98,8. Выше всего оценивается доброжелательность, вежливость работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры 99,6 балла. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью при дистанционном взаимодействии – 97,4 балла.

* Наиболее высокие баллы (100) отмечаются у учреждений:
* МБУ «ЦГБ и ее филиалы»
* МБУ «Театр кукол «Кудесник»
* МАУ «Центр культуры и досуга»
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»
* Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п
* Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п
* Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п»
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»
* МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»
* МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»,
* МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение»
* МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино

**Итоговый показатель по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры» (К4 ) – 98 баллов, что соответствует оценке «отлично».**

**Таблица 7 Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры (К.4 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.1*** | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.2*** | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия  ***Формула 4.3*** | | **Итого по критерию**  **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**  **К.4** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 29 | **93.5** | 31 | **100** | 28 | **90.3** | **94** |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 31 | **100** | 31 | **100** | 31 | **100** | **100** |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | 25 | **96.1** | 26 | **100** | 25 | **96.1** | **97.4** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | 11 | **100** | 11 | **100** | 11 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | 20 | **100** | 20 | **100** | 20 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | 22 | **100** | 22 | **100** | 22 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | 27 | **100** | 27 | **100** | 27 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | **100** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | 25 | **100** | 25 | **100** | 23 | **92** | **97.3** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 91 | **96.8** | 94 | **100** | 94 | **100** | **98.9** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | 15 | **100** | 15 | **100** | 15 | **100** | **100** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | 10 | **100** | 10 | **100** | 10 | **100** | **100** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 48 | **96** | 46 | **92** | 47 | **94** | **94** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | 14 | **93.3** | 14 | **100** | 11 | **73.3** | **88.8** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | 13 | **100** | 13 | **100** | 13 | **100** | **100** |
| **573** | **564** | **98.8** | **568** | **99.6** | **560** | **97.4** | **98** |

**Рис.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К.4)**

**3.4.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг (К.5)**

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2.Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в **Таблице 8.**

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили учреждения:

* МБУ «ЦГБ и ее филиалы»,
* МАУ «Центр культуры и досуга»
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п,
* Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»,
* Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п,
* Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр»

МО «Смидовичское с/п,

* МКУК «Информационный культурно – досуговый центр»

МО «Кульдурское городское поселение»,

* МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования

«Нагибовское сельское поселение,

* МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования

«Нагибовское сельское поселение»,

* МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение»,
* МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино.

**Итоговый показатель по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5 ) – 98 баллов, что соответствует оценке «отлично».**

**Таблица 8 Удовлетворенность условиями оказания услуг (К.5 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)  ***Формула 5.1*** | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  ***Формула 5.2*** | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры  ***Формула 5.3*** | | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  ***К.5*** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 100 |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 31 | 100 | 28 | 90 | 28 | 90 | 93 |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 30 | 97 | 31 | 100 | 31 | 100 | 99 |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» | 25 | 96 | 25 | 96 | 25 | 96 | 96 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п» | 21 | 100 | 21 | 100 | 21 | 100 | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п» | 20 | 100 | 20 | 100 | 20 | 100 | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п | 21 | 100 | 21 | 100 | 21 | 100 | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п» | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» | 27 | 100 | 25 | 93 | 26 | 96 | 96 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п» | 20 | 95 | 20 | 95 | 20 | 95 | 95 |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира | 23 | 92 | 24 | 96 | 25 | 100 | 96 |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» | 94 | 100 | 94 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 100 |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение», | 15 | 100 | 15 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое | 10 | 100 | 10 | 100 | 10 | 100 | 100 |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 42 | 84 | 38 | 76 | 44 | 88 | 83 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенное | 14 | 93 | 13 | 87 | 13 | 86 | 87 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевское сельское поселение» | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 100 |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино | 13 | 100 | 13 | 100 | 13 | 100 | 100 |
| **573** | 26 | 93 | 26 | 92 | 26 | 93 | 93 |

**Рис.5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5)**

## **3.5.**[**ОЦЕНКИ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ**](#_Toc530899158)

**3.5.1. МО «ГОРОД БИРОБИДЖАН»**

**3.5.1.1. Обобщенный показатель открытости и доступности  
 информации об учреждении культуры (К.1 )**

**Таблица 9 Открытость и доступность информации об учреждении культуры (К.1 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - ***на информационных стендах*** в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)  ***Формула 1.1.*** | | | 1.3. Наличие на ***официальном*** ***сайте*** организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  ***Формула 1.2.*** | | 1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении организации социальной сферы, ***на официальном сайте организации*** социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  ***Формула 1.3.*** | | | Итого по **критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» К 1**  **1** |
| Показатели и результаты их оценки | | | Показатели и результаты их оценки | | Показатели и результаты их оценки | | |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц.сайте | **Итого по показателю 1** | 1.3. Дистанционные способы связи  ***1-5 показателей Х 30 баллов*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте | **Итого по удовлетворенности информацией**  **1.5-1.6.** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы»  30 анкет | 5 | 18 | **92** | 3 | **90** | 29 | 29 | **96.7** | **92.9** |
| МБУ «Городской Дворец культуры»  31анкета | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 29 | 29 | **95** | **95** |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник»  31анкета | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 29 | 29 | **93.5** | **97.8** |
| МАУ «Центр культуры и досуга»  30 анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | **100** | **96.66** |
| **91 анкета** | 5 | 19.5 | **98** |  | **92.5** |  |  | **96.3** | **95** |

**3.5.1.2 Обобщенный показатель комфортности условий  
 предоставления услуг (К.2 )**

**Таблица 9 Комфортность условий предоставления услуг (К.2)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | Количество баллов по критерию 2.1.  «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»  ***По 20 баллов***  ***(отсутствуют***  ***-1-3***  ***-5 и >)***  ***Формула 2.1***  *(-отсутствуют* | **Итого по показателю 2.**1. | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  ***Формула 2.3*** | **Итого по показателю 2.2** | **Итого по критерию**  **«Комфортность предоставления услуги»**  **К.2** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы»  30 анкет | 7  18  5 | **60** | 28 | 93.3 | **76.65** |
| МБУ «Городской Дворец культуры»  31анкета | 5  15  11 | **60** | 28 | 90.3 | **75.15** |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» 31анкета | 1  18  12 | 80 | 28 | 90.3 | **85.15** |
| МАУ «Центр культуры и досуга»  30 анкет | -  30  2 | **60** | 26 | 86.6 | **73.3** |
| **91 анкета** | **3,25** | **65** | **27.5** | **90.1** | **77.5** |

**3.5.1.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей  
с ограниченными возможностями здоровья (К.3)**

**Таблица 10 Доступность услуг для инвалидов (К.3 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | 3.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >Х20 баллов*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.1*** | | 3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.2*** | | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  ***Формула 3.3*** | | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3** |
|  | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Кол-во удовл. | % удовл. |  |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы»  30 анкет | -  13  - | **80** | 3  24  3 | **60** | 27 | 90 | 76.66 |
| МБУ «Городской Дворец культуры»  31анкета | 1  25  5 | **80** | 1  30  - | **80** | 25 | 80.6 | 80.2 |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник»  31анкета | 1  13  17 | **80** | 15  15  1 | **40** | 29 | 93.5 | 71.16 |
| МАУ «Центр культуры и досуга»  30 анкет | 5  24  1 | **80** | 20  10  - | **40** | 9 | 30 | 50 |
| **91 анкета** | 4 | **80** | 11 | **55** | 22,5 | **73.5** | **69.5** |

**3.5.1.4. Обобщенный показатель доброжелательности,  
 вежливости работников учреждения (К.4 )**

**Таблица 11 Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры (К.4)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.1*** | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.2*** | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия  ***Формула 4.3*** | | **Итого по критерию**  **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**  **К.4** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы»  30 анкет | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МБУ «Городской Дворец культуры»  31анкета | 29 | **93.5** | 31 | **100** | 28 | **90.3** | **94.6** |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» 31анкета | 31 | **100** | 31 | **100** | 31 | **100** | **100** |
| МАУ «Центр культуры и досуга»  30 анкет | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| **91 анкета** | 30 | **98.3** | 30.5 | **100** | 29.76 | **97.5** | **98.6** |

**3.5.1.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями  
 оказания услуг (К.5)**

**Таблица 12 Удовлетворенность условиями оказания услуг (К.5 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)  ***Формула 5.1*** | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  ***Формула 5.2*** | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры  ***Формула 5.3*** | | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  ***К.5*** |
| МБУ «ЦГБ и ее филиалы» | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | 100 |
| МБУ «Городской Дворец культуры» | 31 | **100** | 28 | **90** | 28 | **90** | 93 |
| МБУ «Театр кукол «Кудесник» | 30 | **97** | 31 | **100** | 31 | **100** | 99 |
| МАУ «Центр культуры и досуга» | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | 100 |
|  | 30.25 | **99.25** | 29,8 | **97.5** | 30,25 | **97.5** | **98** |

**3.5.2. МО «СМИДОВИЧСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»**

**3.5.2.1. Обобщенный показатель открытости и доступности   
информации об учреждении культуры (К.1 )**

**Таблица 13 Открытость и доступность информации об учреждении культуры (К.1 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - ***на информационных стендах*** в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)  ***Формула 1.1.*** | | | 1.3. Наличие на ***официальном*** ***сайте*** организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  ***Формула 1.2.*** | | 1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении организации социальной сферы, ***на официальном сайте организации*** социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  ***Формула 1.3.*** | | | **Итого по критери «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» К 1** |
| Показатели и результаты их оценки | | | Показатели и результаты их оценки | | Показатели и результаты их оценки | | |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц.сайте | **Итого по показателю 1** | 1.3. Дистанционные способы связи  ***1-5 показателей Х 30 баллов*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте | **Итого по удовлетворенности информацией**  **1.5-1.6.** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» 26 анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 24 | 25 | **98** | **96** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»11 анкет | 0 | 20 | **100** | 4 | **100** | 0 | 0 | **0** | **66.66** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»21анкет | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 21 | 16 | **88** | **96** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»  20 анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 20 | 20 | **100** | **96.66** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п  21анкета | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 21 | 21 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п»22 анкеты | 5 | 18 | **92** | 3 | **90** | 22 | 22 | **100** | **94** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п» 27 анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 27 | 27 | **100** | **96.66** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»21анкет | 5 | 20 | **100** | 4 | **100** | 20 | 16 | **87.7** | **95.9** |
| **169 анкет** | 4.3 | 19.75 | **99** | 3.1 | **95** | 19.4 | 18.3 | **84** | **92.7** |

**3.5.2.2. Обобщенный показатель комфортности условий предоставления услуг (К.2 )**

**Таблица 14 Комфортность условий предоставления услуг (К.2 )**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | Количество баллов по критерию 2.1.  «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»  ***По 20 баллов***  ***(отсутствуют***  ***-1-3***  ***-5 и >)***  ***Формула 2.1***  *(-отсутствуют* | **Итого по показателю 2.**1. | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  ***Формула 2.3*** | **Итого по показателю 2.2** | **Итого по критерию**  **«Комфортность предоставления услуги»**  **К.2** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» 26 анкет | 2  21  3 | **80** | 23 | 88.4 | **84.2** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»11 анкет | 11  -  - | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»21анкет | -  16  5 | **60** | 21 | 100 | **80** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»  20 анкет | -  4  16 | **60** | 21 | 100 | **80** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п  21анкета | 1  12  8 | **60** | 18 | 85.7 | **72.85** |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п»22 анкеты | -  20  2 | **60** | 22 | 100 | **80** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п»  27 анкет | -  27  - | **60** | 26 | 96.2 | **78.1** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»21анкет | 2  19  - | 60 | 20 | 95.2 | **77.6** |
| **169 анкет** | **2.75** | **55** | **18.9** | **83.1** | **69** |

**3.5.2.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей  
с ограниченными возможностями здоровья (К.3)**

**Таблица 15 Доступность услуг для инвалидов (К.3 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | 3.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >Х20 баллов*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.1*** | | 3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.2*** | | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  ***Формула 3.3*** | | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3** |
| **Название организации** | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Кол-во удовл. | % удовл |  |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» 26 анкет | 6  14  5 | **80** | 8  13  5 | 60 | 8 | 30.76 | 56.92 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»11 анкет | 11  -  - | **0** | 11  -  - | **0** | 0 | 0 | 0 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»21анкет | 13  8  - | **20** | 17  4  - | 20 | 11 | 52.3 | 30.7 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»  20 анкет | 20  -  -0 | **0** | -  20  - | 80 | 20 | 100 | 60 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п 21анкета | 3  6  12 | **80** | 2  7  12 | 80 | 19 | 90.5 | 83.5 |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п»22 анкеты | 6  15  1 | **60** | 2  18  2 | 80 | 18 | 81.8 | 73.93 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п»  27 анкет | 1  26  - | **80** | 1  26  - | 80 | 22 | 81.4 | 80.46 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»21анкет | 21  -  - | **0** | 21  -  - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **169 анкет** | 2 | **40** | 3 | **50** | 12.25 | **54.6** | **48** |

**3.5.2.4. Обобщенный показатель** **доброжелательности,   
вежливости работников учреждений культуры (К.4 )**

**Таблица 15 Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры (К.4 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.1*** | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.2*** | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия  ***Формула 4.3*** | | **Итого по критерию**  **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**  **К.4** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» 26 анкет | 25 | **96.1** | 26 | **100** | 25 | **96.1** | **97.4** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»11 анкет | 11 | **100** | 11 | **100** | 11 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»21анкет | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»  20 анкет | 20 | **100** | 20 | **100** | 20 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п  21анкета | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п»22 анкеты | 22 | **100** | 22 | **100** | 22 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п»  27 анкет | 27 | **100** | 27 | **100** | 27 | **100** | **100** |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»21анкет | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | **100** |
| **169 анкет** | **21** | **99.5** |  | **100** |  | **99.5** | **99.7** |

**3.5.2.5 Обобщенный показатель удовлетворенности условиями  
 оказания услуг (К.5 )**

**Таблица 16 Удовлетворенность условиями оказания услуг (К.5 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)  ***Формула 5.1*** | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  ***Формула 5.2*** | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры  ***Формула 5.3*** | | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  ***К.5*** |
| Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр «Махаон» пос. Смидович МО «Смидовичское г/п» 26 анкет | 25 | **96** | 25 | **96** | 25 | **96** | 96 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Даниловка» МО «Камышовское с/п»11 анкет | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 | **0** | 0 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Партизанское» МО «Волочаевское г/п»21анкет | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Приамурский» МО «Приамурское г/п»  20 анкет | 20 | **100** | 20 | **100** | 20 | **100** | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Волочаевка-2» МО «Волочаевское г/п  21анкета | 21 | **100** | 21 | **100** | 21 | **100** | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Музейно-выставочный центр» МО «Смидовичское с/п»22 анкеты | 22 | **100** | 22 | **100** | 22 | **100** | 100 |
| Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга пос. Николаевка» МО «Николаевское г/п»  27 анкет | 27 | **100** | 25 | **93** | 26 | **96** | 96 |
| Муниципальное казенное учреждение «Поселенческий Дом культуры с. Камышовка» МО «Камышовское с/п»21анкет | 20 | **95** | 20 | **95** | 20 | **95** | 95 |
| **169 анкет** | 19.5 | **86.3** |  | **85.5** | 19.37 | **86** | 86 |

**3.5.3. МО «ОБЛУЧЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»**

**3.5.3.1. Обобщенный показатель открытости и доступности   
информации об учреждении культуры (К.1 )**

**Таблица 16 Открытость и доступность информации об учреждении культуры (К. 1 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - ***на информационных стендах*** в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)  ***Формула 1.1.*** | | | 1.3. Наличие на ***официальном*** ***сайте*** организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  ***Формула 1.2.*** | | 1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении организации социальной сферы, ***на официальном сайте организации*** социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  ***Формула 1.3.*** | | | | Итого по **критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» К 1** |
| Показатели и результаты их оценки | | | Показатели и результаты их оценки | | Показатели и результаты их оценки | | | |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц.сайте | **Итого по показателю 1** | 1.3. Дистанционные способы связи  ***1-5 показателей Х 30 баллов*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте | | **Итого по удовлетворенности информацией**  **1.5-1.6.** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира  25анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 25 | 23 | | **96** | **95.3** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  94 анкеты | 5 | 10 | **60** | 3 | **90** | 92 | 64 | | **82.9** | **77.6** |
| **119 анкет** | 5 | 15 | **80** | 3 | **90** |  | |  | **89** | **86.4** |

**3.5.3.2. Обобщенный показатель комфортности условий  
 предоставления услуг (К.2 )**

**Таблица 17 Комфортность условий предоставления услуг (К.2 )**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | Количество баллов по критерию 2.1.  «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»  ***По 20 баллов***  ***(отсутствуют***  ***-1-3***  ***-5 и >)***  ***Формула 2.1***  *(-отсутствуют* | **Итого по показателю 2.**1. | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  ***Формула 2.3*** | **Итого по показателю 2.2** | **Итого по критерию**  **«Комфортность предоставления услуги»**  **К.2** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира  25анкет | 4  15  6 | **60** | 17 | 68 | **64** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  94 анкеты | 8  38  48 | 80 | 28 | 29.7 | **54.85** |
| **119 анкет** | **3,5** | **70** | **22,5** | **48.5** | **59.2** |

**3.5.3.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей  
с ограниченными возможностями здоровья (К.3)**

**Таблица 18 Доступность услуг для инвалидов (К.3 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | 3.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >Х20 баллов*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.1*** | | 3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.2*** | | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  ***Формула 3.3*** | | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3** |
|  | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Кол-во удовл. | % удовл |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира 25анкет | 24  1  1 | **0** | 23  2  - | 20 | 1 | 4 | **8** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение» 94 анкеты | 87  7  - | **20** | 86  7  1 | 20 | 21 | 22,3 | **20.76** |
| **119 анкет** | 1 | **10** | 1 | **20** | 11 | **13.2** | 14.4 |

**3.5.3.4. Обобщенный показатель доброжелательности,  
 вежливости работников учреждений культуры (К.4 )**

**Таблица 19 Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры (К.4)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.1*** | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.2*** | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия  ***Формула 4.3*** | | **Итого по критерию**  **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**  **К.4** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира  25анкет | 25 | **100** | 25 | **100** | 23 | **92** | **97.3** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  94 анкеты | 91 | **96.8** | 94 | **100** | 94 | **100** | **98.9** |
| **119 анкет** | 58 | **98.4** | 59.5 | **100** | 58.5 | **96** | **98.1** |

**3.5.3.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями  
 оказания услуг (К.5 )**

**Таблица 20 Удовлетворенность условиями оказания услуг (К.5 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)  ***Формула 5.1*** | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  ***Формула 5.2*** | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры  ***Формула 5.3*** | | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  ***К.5*** |
| МКУ «Информационно-культурно-досуговый центр» пос. Бира  25анкет | 23 | **92** | 24 | **96** | 25 | **100** | **96** |
| МКУК «Информационный культурно – досуговый центр» МО «Кульдурское городское поселение»  94 анкеты | 94 | **100** | 94 | **100** | 94 | **100** | **100** |
| **119 анкет** | 58.5 | **96** | 59 | **98** | 59.5 | **100** | **98** |

**3.5.4. МО «ОКТЯБРЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»**

**3.5.4.1 Обобщенный показатель открытости и доступности  
 информации об учреждении культуры (К.1 )**

**Таблица 21 Открытость и доступность информации об учреждении культуры (К.1 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - ***на информационных стендах*** в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)  ***Формула 1.1.*** | | | 1.3. Наличие на ***официальном*** ***сайте*** организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  ***Формула 1.2.*** | | 1.5. - 1.6. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной ***на информационных*** стендах в помещении организации социальной сферы, ***на официальном сайте организации*** социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  ***Формула 1.3.*** | | | Итого по **критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» К 1** |
| Показатели и результаты их оценки | | | Показатели и результаты их оценки | | Показатели и результаты их оценки | | |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на инф.стендах | 1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на офиц.сайте | **Итого по показателю 1** | 1.3. Дистанционные способы связи  ***1-5 показателей Х 30 баллов*** | **Итого по показателю 1.3.** | 1.5. Удовлетворенность информацией, размещенной на инф.стендах | 1.6 Удовлетворенность информацией на официальном сайте | **Итого по удовлетворенности информацией**  **1.5-1.6.** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»30анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | **100** | **96.66** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» 15анкет | 5 | 15 | **80** | 3 | **90** | 15 | 13 | **93,3** | **87.76** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое 10анкет | 5 | 1 | **24** | 2 | **60** | 10 | 10 | **100** | **61.33** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» 50 анкет | 5 | 15 | **60** | 2 | **60** | 47 | 44 | **91** | **70.33** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенно е15анк. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | **100** | **96.66** | | 20 | **100** | 1 | **30** | 0 | 0 | **0** | **43.3** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевс  кое сельское поселение» 30анкет | 5 | 20 | **100** | 3 | **90** | 30 | 30 | **100** | **96.66** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино  13анкет | 4 | 8 | **48** | 0 | **0** | 9 | 6 | **57,6** | **35.2** |
| **163 анкеты** | 4.8 | 14.1 | **73.1** | 2 | **60** | 20.1 | 19 | **77.4** | **70.1** |

**3.5.4.2 Обобщенный показатель комфортности условий  
 предоставления услуг (К.2 )**

**Таблица 22 Комфортность условий предоставления услуг (К.2)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | Количество баллов по критерию 2.1.  «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг»  ***По 20 баллов***  ***(отсутствуют***  ***-1-3***  ***-5 и >)***  ***Формула 2.1***  *(-отсутствуют* | **Итого по показателю 2.**1. | 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  ***Формула 2.3*** | **Итого по показателю 2.2** | **Итого по критерию**  **«Комфортность предоставления услуги»**  **К.2** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»30анкет | -  30  - | **60** | 30 | 100 | **80** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» 15анкет | 1  10  4 | **60** | 14 | 93.3 | **76.65** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое 10анкет | 1  9  - | **60** | 9 | 90 | **75** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» 50 анкет | 17  25  8 | **60** | 33 | 66 | **63** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенно е15анк. | 1  10  4 | **60** | 15 | 100 | **80** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевс  кое сельское поселение» 30анкет | -  30  - | **60** | 24 | 80 | **70** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино  13анкет | -  13  - | 60 | 13 | 100 | **80** |
| **163 анкеты** | **3** | **60** | **19.7** | **89.9** | **74.9** |

### **3.5.4.3. Обобщенный показатель доступности услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (К.3)**

**Таблица 22 Доступность услуг для инвалидов (К.3 )**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение культуры** | 3.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >Х20 баллов*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.1*** | | 3.2. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  *-отсутствуют;*  *- 1-4;*  *- 5 и >*  *(max/100 баллов)*  ***Формула 3.2*** | | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  ***Формула 3.3*** | | **Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов» К.3** |
| Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Распределение ответов | **Итого**  **/баллы** | Кол-во удовл. | % удовл |  |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»30анкет | -  30  - | **80** | -  30  - | 80 | 29 | 96.6 | **85.5** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» 15анкет | -  14  1 | **80** | 1  12  2 | 80 | 15 | 100 | **86.6** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое 10анкет | -  10  - | **80** | -  10  - | 80 | 10 | 100 | **86.6** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» 50 анкет | 26  20  4 | **60** | 32  11  7 | **60** | 20 | 40 | **53.33** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенно е15анк. | 1  4  - | **40** | 3  5  - | **40** | 6 | 40 | **40** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевс  кое сельское поселение» 30анкет | 25  5  - | **20** | 28  2  - | 20 | 6 | 20 | **20** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино  13анкет | -  13  - | **80** | 8  5  - | 20 | 11 | 84.6 | **61.53** |
| **163 анкеты** | **3.14** | **62.8** | 2.5 | **54.2** | 13.8 | 68.7 | 61.9 |

**3.5.4.3. Обобщенный показатель доброжелательности,   
вежливости работников учреждений культуры (К.4 )**

**Таблица 22 Доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры (К.4)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.1*** | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  ***Формула 4.2*** | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия  ***Формула 4.3*** | | **Итого по критерию**  **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**  **К.4** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»30анкет | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» 15анкет | 15 | **100** | 15 | **100** | 15 | **100** | **100** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое 10анкет | 10 | **100** | 10 | **100** | 10 | **100** | **100** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» 50 анкет | 48 | **96** | 46 | **92** | 47 | **94** | **94** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенно е15анк. | 14 | **93.3** | 14 | **100** | 11 | **73.3** | **88.8** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевс  кое сельское поселение» 30анкет | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино  13анкет | 13 | **100** | 13 | **100** | 13 | **100** | **100** |
| **163 анкеты** | **22.8** | **98.5** | **22.6** | **98.8** | **22.2** | **95.3** | **97.5** |

**3.5.4.5. Обобщенный показатель удовлетворенности условиями  
 оказания услуг (К.5 )**

**Таблица 23 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К.5)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения культуры)  ***Формула 5.1*** | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  ***Формула 5.2*** | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры  ***Формула 5.3*** | | **Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  ***К.5*** |
| МКУ «Поселенческая библиотека» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение»30анкет | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МКУ «Центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» 15анкет | 15 | **100** | 15 | **100** | 15 | **100** | **100** |
| МКУ ПЦКД«Нагибовское сельское поселение» филиал №4 с.Садовое 10анкет | 10 | **100** | 10 | **100** | 10 | **100** | **100** |
| МКУ «Межпоселенческий центр культуры и досуга» 50 анкет | 42 | **84** | 38 | **76** | 44 | **88** | **83** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Нагибовское сельское поселение» с.Благословенно е15анк. | 14 | **93** | 13 | **87** | 13 | **86** | **87** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Полевс  кое сельское поселение» 30анкет | 30 | **100** | 30 | **100** | 30 | **100** | **100** |
| МКУ «Поселенческий центр культуры и досуга» муниципального образования «Амурзетское сельское поселение» с.Пузино  13анкет | 13 | **100** | 13 | **100** | 13 | **100** | **100** |
| **163 анкеты** | 22 | **96.7** | 21.2 | **94.7** | 22.1 | **96.2** | **95.8** |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Еврейской автономной области выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом.

В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры Еврейской автономной области.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней.

В основу социологического исследования на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Еврейской автономной области» положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации.

Процедура обработки и анализа данных проведена в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Оценка содержания и формы представления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах оцениваемых учреждений, выполнялась в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России.

Затруднения при обработке ответов по критериям К1, К2, К3 были связаны с тем, что анализ информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах – стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте, а также анализ доступности услуг для инвалидов – проводятся экспертом на основании установленных нормативно- правовых актов.

**1 Приложение** к приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 Требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

На ***официальном сайте организации культуры*** информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

8.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и

сокращенное наименование, место нахождения,

почтовый адрес,

схема проезда;

дата создания организации культуры,

сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы,

контактные телефоны,

адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления,

перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с [законодательством](https://base.garant.ru/12185475/b6e02e45ca70d110df0019b9fe339c70/#block_12) Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания,

отчет о результатах деятельности учреждения.

8.3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

А также на основании Закона РФ от 09.10.1992 N 3612-I Основы законодательства Российской Федерации о культуре (с изменениями и дополнениями) Статья 36.2. Информационная открытость организаций культуры

Организации культуры, указанные в [части шестой статьи 36.1](https://base.garant.ru/104540/f4607168db4546b5c8933e526b34f3c4/#block_3616) настоящих Основ, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

дата создания организации культуры,

ее учредитель, учредители,

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

режим, график работы,

контактные телефоны и

адреса электронной почты;

структура и органы управления организации культуры;

виды предоставляемых услуг организацией культуры;

материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

копия устава организации культуры;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке,

или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры,

информация о сотрудниках учреждения,

а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

В предоставленных анкетах эти критерии оценивались потребителями услуг, что привело к разбросу мнений по параметрам и осложнило обработку данных.

Включение в анкеты неструктурируемых вопросов, привлечение экспертов для оценивания содержания информационных стендов в помещении учреждений культуры, а также официальных сайтов в сети «Интернет» позволило бы провести более корректный анализ уровня качества предоставляемых услуг, изучить мнение получателей об оказываемых услугах и выработать конструктивные рекомендации, способствующие повышению качества предоставляемых услуг учреждениями культуры.

Исходя из предложенных условий, при оценке соответствия информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, за базовую величину были приняты **5** стандартных показателей *(-режим, график работы, -контактные телефоны и адреса электронной почты;- информация о предоставляемых услугах организацией культуры; - информация о предоставлении платных услуг с копией документа о порядке предоставления услуг за плату; -информация о сотрудниках учреждения*), показатель, выбранный наибольшим количеством респондентов, был взят за основу при начислении баллов (1.3,2.1,3.1,3.2)

Резюмируя общую характеристику качества услуг учреждений культуры ЕАО, необходимо отметить слабо выраженную дифференциацию показателей по оцениваемым критериям и отсутствие существенных различий в мнениях потребителей о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры. Общий балл качества услуг учреждений культуры ЕАО, подлежавших независимой оценке, - 80 баллов, что является высоким уровнем удовлетворенности качеством услуги. Исследование показало, что потребители воспринимают учреждения культуры ЕАО, проходивших процедуру независимой оценки качества оказываемых услуг, позитивно, оказываемые услуги воспринимаются населением как качественные.

Лидирующие позиции обеспечены высокими показателями по критериям доброжелательности, вежливости работников организации (97,8) и удовлетворенности (CSI) условиями оказания услуг (94). CSI – очень важный показатель, т.к. именно от сотрудников учреждения культуры, которые встречают посетителей, отвечают на вопросы по телефону во многом зависит впечатление от оказываемых услуг: За высокими оценками, поставленными респондентами критерию доброжелательности и вежливости работников учреждения, стоит позитивное впечатление от посещения учреждения, которое посетители готовы порекомендовать своим родным и знакомым. Это также является показателем добросовестного служения своему делу сотрудниками учреждений культуры.

Слабые позиции учреждений культуры выражены показателями *комфортности предоставления услуг* (68.5) и *доступностью услуг людям с ограниченными возможностями здоровья* (47,8), что является объективной оценкой реально сложившихся условий и существенной проблемой, требующей дальнейшего решения.

Таким образом, потребители большое значение придают комфортности и доступности получения услуги, работе персонала. При объективных затруднениях, препятствующих в полной мере обеспечению материально-технической базы учреждений культуры в соответствии с современными стандартами и запросами клиентов, именно комфортность получения услуг, доброжелательность и работа персонала позволит сохранить и увеличить контингент потребителей услуг учреждений культуры. Для сохранения и укрепления этой позиции руководителям организаций необходимо поддерживать обратную связь с населением, что является не поводом для беспокойства, а атрибутом современной организации.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа муниципальных учреждений культуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах | |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, 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 социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций культуры). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации культуры | 0 баллов | 1  0  1 | |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации организации культуры, размещенной на официальном сайте организации организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации организации культуры на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией организации культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. | отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 1 | |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 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). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0  1 | |
|  | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (К1 ) | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 1 пояснения в формуле 6 |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показате лей в баллах | |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[5]](#footnote-5) | | | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации культуры; - транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 1 | |
| - наличие каждого из комфортны условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | 0 баллов |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | по 20 баллов за каждое условие |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 0 | |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2 ) | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 2 пояснения в формуле 6 |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - 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 культуры. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов,  поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 1 | |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое услови |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта  организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 1 | |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |  | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услугинвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 | |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3 ) | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 3 пояснения в формуле 6 |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры | | | | | | | |
| 4.1 | . Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 1 | |
|  |  |  | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию культуры | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, ответивших на соответствующий вопрос анкеты |  | 1 | |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 1 | |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» (К4 ) | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К 4 пояснения в формуле 6 |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 | |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).4 | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации культуры; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 | |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 0 | |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5 ) | | 1,0 |  |  |  |  |

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492. [↑](#footnote-ref-2)
3. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-3)
4. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-4)
5. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-5)