

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

13 ноября 2020 года

г. Тихорецк

№ 1

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:** (список прилагается)

**ПРИГЛАШЕННЫЕ ЛИЦА:** председатель Общественной палаты муниципального образования Тихорецкий район Климов В.В., заместитель главы администрации муниципального образования Тихорецкий район О.В. Грибанова, начальник управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район О.А. Петрова, методист МКУК «ОМЦ МО ТР» Аверьянова И.А.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Об утверждении Аналитического отчета по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края в 2020 году.
2. Об утверждении Перечня муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году.

**СЛУШАЛИ:**

по первому вопросу

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

Общее количество организаций культуры, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки качества в 2018-2020 годах – 33 учреждения. Количество организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества в 2019 году – 14.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район на заседании 15 ноября 2019 года утвердил Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году. Это остальные 19 учреждений района. К 2020 году три из них лишились статуса юридического лица.

В соответствии с законом Краснодарского края от 5 мая 2019 года № 4029-КЗ «О преобразовании Парковского сельского поселения Тихорецкого

района и Крутого сельского поселения Тихорецкого района, входящих в состав муниципального образования Тихорецкий район, путем их объединения» и постановлением Парковского сельского поселения Тихорецкого района от 09.12 2019 №67 деятельность МКУК «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района» и МКУК «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения прекращена в качестве юридических лиц. Путем реорганизации МКУК «Сельский клуб» вошел в состав МКУК «Централизованная клубная система» Парковского сельского поселения, а МКУК «Сельская библиотека» – в МКУК «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения.

Постановлением Архангельского сельского поселения Тихорецкого района от 12.11. 2019 № 190 МКУК «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» путем слияния вошел в состав вновь образованного учреждения МКУК «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района».

Таким образом, в 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 16 учреждениях культуры:

1. МКУК «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района
2. МКУК Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»
3. МКУК Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»
4. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»
5. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»
6. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»
7. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»
8. МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
9. МБУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
10. МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
11. МКУК «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
12. МКУК «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
13. МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»
14. МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района
15. МКУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»

16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека»  
муниципального образования Тихорецкий район

25.08.2020 года в соответствии с российским законодательством администрацией муниципального образования Тихорецкий район был проведен электронный аукцион, в результате которого «Выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район» выиграло Общество с ограниченной ответственностью с ограниченной ответственностью исследовательский центр «НОВИ».

Исследование проводилось на основании муниципального контракта № 0318300010720000343-001 от «05» сентября 2020 г. В соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации исследование проходило в дистанционном режиме.

Основные этапы проведения сбора, обобщения и анализа информации в рамках независимой оценки качества оказания услуг:

- 1) анкетирование получателей услуг;
- 2) сбор информации об оборудовании помещений организации и прилегающей территории;
- 3) обобщение и анализ информации;
- 4) подготовка отчета по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг (с выявленными недостатками и планом устранения по каждой организации).

Наибольшее значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг набрало МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район (97,59 балла).

Второе место по значению итогового показателя заняло Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» (96,72 балла).

На третьем – муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района (96,31 балла).

Средний балл среди всех учреждений – 92,28, что является весьма высоким показателем.

Основные недостатки по учреждениям культуры связаны с организацией помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов

Калинин В.В. Предлагаю утвердить результаты НОК.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - пять чел., «против» - 0 чел.,  
«воздержались» - 0 чел.

(принято единогласно)

**РЕШИЛИ:**

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

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

**СЛУШАЛИ:**

по второму вопросу

Калинин В. В.

О необходимости проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг среди 10 учреждений культуры района в 2021 году: Новорождественского, Отрадненского, Парковского, Терновского и Фастовецкого сельских поселений Тихорецкого района»

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

**РЕШИЛИ:**

Утвердить Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году (Приложение 3).

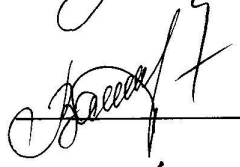
Калинин В. В. Заключительное слово. Благодарит всех за работу. Заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район объявляется закрытым.

Председатель Общественного совета



В.В. Калинин

Секретарь



В. С. Дьяченко

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О  
КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
НА ТЕРРИТОРИИ ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**Введение**

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

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

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

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

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

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

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности

организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

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

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

- на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

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

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

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

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

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

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

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

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

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

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

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры.

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

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Тихорецкого района Краснодарского края.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Тихорецкого района Краснодарского края в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

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

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

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг;
- на основе приложения к Описанию объекта закупки разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
- разработаны инструкции проведения анкетирования;
- осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

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

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Тихорецкого района Краснодарского края, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

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

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

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2),

разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

### Выборка

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры Тихорецкого района Краснодарского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, составила 9270 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 2020 году*

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	600	22165	2,71
2	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	600	37219	1,61
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	600	143350	0,42
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	600	165444	0,36
5	Муниципальное казенное учреждение	600	49798	1,20

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.



№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
	культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»			
6	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	600	22400	2,68
7	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	600	5549	10,81
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	600	3265	18,38
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	600	75433	0,80
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	600	3895	15,40
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	600	107893	0,56
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	455	1134	40,12
13	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	600	22061	2,72
14	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	415	1022	40,61
15	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	600	16657	3,60
16	МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	600	6122	9,80
	<b>Всего</b>	<b>9270</b>	<b>683407</b>	

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

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

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>	+	+
13. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг)	+	+
<b>Всего</b>	<b>10 (8**)</b>	<b>13 (11**)</b>

#### Условные обозначения:

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

⊗ информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

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

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации  $I_{\text{норм}}$ , уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

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

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района, набравшее *98,85 балла*. Третье место – у муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» (*97 баллов*).

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

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
-------------------------	-------------------------	--------------------------------	---------

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	1
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	98,85	100,00	2
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	97,00	100,00	3
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	96,97	100,00	4
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	96,93	100,00	5
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	95,85	100,00	6
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	95,77	100,00	7
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	95,50	100,00	8
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	94,69	100,00	9
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	94,66	100,00	10
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	94,59	100,00	11
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	93,54	100,00	12
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	92,32	100,00	13
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	91,56	100,00	14
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	87,93	100,00	15
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	86,85	100,00	16

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района и МКУК «Тихорецкая

центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняли четыре организации: муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» и муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района», набравшие по 99,92 балла. Третье место – у муниципального казенного учреждения культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей» (99,83 балла).

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

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	1
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,92	100,00	2
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,92	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,92	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	99,92	100,00	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	99,83	100,00	3
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99,67	100,00	4
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,67	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	99,50	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	99,17	100,00	6
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	98,42	100,00	7
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	95,42	100,00	8
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	89,50	100,00	9

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат *88 баллов* набрали три организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района и МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова», набравшее *82 балла*. Третье место – у муниципального казенного учреждения культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» (*80 баллов*).

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

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	88,00	100,00	1
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	88,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	88,00	100,00	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	82,00	100,00	2
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	80,00	100,00	3
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	77,69	100,00	4
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	74,00	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	72,00	100,00	6
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	69,69	100,00	7
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	60,00	100,00	8
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	60,00	100,00	
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	59,63	100,00	9
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	57,80	100,00	10
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	57,64	100,00	11
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	54,00	100,00	12
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	44,00	100,00	13

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали шесть организаций: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей», муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот», муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района и муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района». Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры», набравшее *99,97 балла*. Третье место набрали две организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» и МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район (*99,93 балла*).

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

*Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	2
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	99,97	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,93	100,00	3
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	99,93	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	4
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,80	100,00	5
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,80	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,30	100,00	6
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,97	100,00	7
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,97	100,00	8

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрали пять организаций: муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей», муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района, муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-



Борисовского сельского поселения Тихорецкого района», МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры», набравшее 99,95 балла. Третье место – у муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» (99,92 балла).

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

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	99,95	100,00	2
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,92	100,00	3
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	99,90	100,00	4
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99,87	100,00	5
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,87	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	99,85	100,00	6
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	7
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,73	100,00	8
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,68	100,00	9

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,83	100,00	10
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,23	100,00	11

#### 4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тихорецкого района Краснодарского края

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

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

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

Пять организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат *100 баллов из 100* возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.1.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	96,15	100,00	2
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	96,15	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	96,15	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	96,15	100,00	3
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	95,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	95,00	100,00	4
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	92,31	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	92,31	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	92,31	100,00	5
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	88,46	100,00	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	82,31	100,00	6

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

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

Две организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полученные данные представлены в таблице 4.2.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	1
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	90,00	100,00	2
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	90,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	90,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	90,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	90,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	90,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	90,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	90,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,00	100,00	
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	90,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	90,00	100,00	
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	60,00	100,00	3
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	60,00	100,00	

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

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

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

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

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

Восемь организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.3.

Таблица 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	100,00	100,00	1
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	99,92	100,00	2
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	99,91	100,00	3
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99,83	100,00	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,81	100,00	5
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,75	100,00	6
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	99,66	100,00	7
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	92,05	100,00	8

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.  
Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации культуры; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации культуры; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Все организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.4.

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	1
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	100,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

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

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

Четыре организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.5.

Таблица 4.5 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	1
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,83	100,00	2
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	99,67	100,00	3
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99,33	100,00	4
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,33	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	99,00	100,00	5
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,33	100,00	6
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	96,83	100,00	7
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	90,83	100,00	8
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	79,00	100,00	9

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.6.

*Таблица 4.6 Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	60,00	100,00	1
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	60,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	60,00	100,00	
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	60,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	60,00	100,00	



Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	60,00	100,00	2
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	60,00	100,00	
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	40,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	40,00	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	40,00	100,00	
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	40,00	100,00	3
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	20,00	100,00	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	20,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	20,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	20,00	100,00	4
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	0,00	100,00	

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

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

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Четыре организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.7.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	100,00	100,00	1
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	80,00	100,00	2
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	80,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	80,00	100,00	
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	60,00	100,00	3
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	60,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	60,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	60,00	100,00	
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	60,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	60,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	40,00	100,00	4
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	40,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	20,00	100,00	5

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Одиннадцать организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.8.

Таблица 4.8 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	100,00	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,33	100,00	2
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	98,79	100,00	3
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,75	100,00	4
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	92,31	100,00	5
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	92,31	100,00	

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Девять организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат *100 баллов из 100* возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.9.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,83	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,67	100,00	3
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,50	100,00	4
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,33	100,00	5
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	99,17	100,00	6
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	91,67	100,00	7

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

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Десять организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.10.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,83	100,00	2
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,33	100,00	3
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,67	100,00	4
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,33	100,00	5

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Восемь организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.11.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
-------------------------	-------------------------	--------------------------------	---------

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	2
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	99,83	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	3
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,67	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	99,67	100,00	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	99,17	100,00	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,17	100,00	5
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,83	100,00	

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

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

Семь организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.12.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	99,83	100,00	2
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,83	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	99,67	100,00	3
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99,67	100,00	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,50	100,00	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,50	100,00	5
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,17	100,00	6



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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

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

Девять организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.13.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,83	100,00	2
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	99,83	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	99,78	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,50	100,00	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	98,50	100,00	5
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	89,67	100,00	6

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Восемь организаций культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.14.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	100,00	100,00	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	100,00	100,00	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	100,00	100,00	
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100,00	100,00	
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100,00	100,00	
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100,00	100,00	2
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	99,83	100,00	
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	99,83	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	99,83	100,00	
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	99,78	100,00	3
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	99,67	100,00	4
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	99,17	100,00	5
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,50	100,00	6

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

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

В таблице 5.1 представлен рейтинг условий оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг набрало МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район (97,59 балла).

Второе место по значению итогового показателя заняло Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» (96,72 балла).

На третьем – муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района (96,31 балла).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблице 5.1.

*Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
16. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	97,59	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	96,72	100,00	2
14. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	96,31	100,00	3
4. Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	95,23	100,00	4
15. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	95,08	100,00	5
3. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	93,83	100,00	6
7. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	93,69	100,00	7
2. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	91,36	100,00	8
11. Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	91,21	100,00	9
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	90,95	100,00	10
5. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	90,34	100,00	11
12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	90,17	100,00	12
6. Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	90,03	100,00	13
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	88,90	100,00	14
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	87,64	100,00	15
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	87,40	100,00	16

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



## **6. Предложения для организаций культуры, расположенных на территории Тихорецкого района Краснодарского края**

### **6.1 Предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

1. Для обеспечения наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

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

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

**Приложение 1. Перечень организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в 2020 году**

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Эл. почта	Телефон	Сайт
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	352125, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, ул. Подвойского, дом 119	Ковтун Наталья Валентиновна	cbs@bibliotih.ru	8-86196-54801	<a href="http://bibliotih.ru/">http://bibliotih.ru/</a>
2	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	352120 Краснодарский край, Тихорецкий район, г. Тихорецк, ул. Кирова, д. 19	Жидков Андрей Николаевич	muztih@mail.ru	8-86196-74613	<a href="https://muze-y-tihoreck.ru/">https://muze-y-tihoreck.ru/</a>
3	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Меньшикова, 84	Васина Елена Николаевна	gdk2012_tih@mail.ru	8-86196-7-29-57	gdk-tihoreck.ru
4	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	352120 Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Кирова, д.19	Понтус Александр Владимирович	kimtih_gp@mail.ru	8-86196-7-23-85	<a href="http://www.klubmenshikova.ru/">http://www.klubmenshikova.ru/</a>
5	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	352120 Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Красноармейская, 32	Мышак Ирина Васильевна	krasnyimolot@mail.ru	8-86196-7-50-47	<a href="http://redhammertih.ru/">http://redhammertih.ru/</a>
6	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	352121, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, ул. Парковая, 43	Малькевич Ирина Геннадьевна	zaria.klub@mail.ru	8-86196-5-56-91	<a href="https://clubzarya.ru/">https://clubzarya.ru/</a>
7	Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	352128, Краснодарский край, Тихорецкий район, г. Тихорецк, п. Каменный, ул. Ленина, дом 2	Повелко Наталья Николаевна	club.kamenny@mail.ru	8-86196-4-43-28	<a href="https://clubkamenny.ru/">https://clubkamenny.ru/</a>
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	352105, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Алексеевская, ул. Ленина,45	Коржикова Жанна Исроиловна	lenina45@yandex.ru	8-86196-94-4-18	<a href="https://aleksbibliio.krd.muzkult.ru/">https://aleksbibliio.krd.muzkult.ru/</a>
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого	352105, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Алексеевская, ул. Ленина,45	Демченко Оксана Викторовна	cdk2015@mail.ru	8-86196-9-43-43	<a href="https://sdk-alekseevskiy.ru/">https://sdk-alekseevskiy.ru/</a>

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Эл. почта	Телефон	Сайт
	района»					
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Архангельская, ул. Ленина, 2	Борисова Людмила Владимировна	arx.library@mail.ru	8-86196-42-6-59	<a href="https://sbs-arhangelsko-esp.ru">https://sbs-arhangelsko-esp.ru</a>
11	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Архангельская, ул. Ленина, 2	Лихобабина Виктория Викторовна	arhdk18@mail.ru	8-86196--41-8-96	<a href="https://arhangelskiydk.wixsite.com/kultura">https://arhangelskiydk.wixsite.com/kultura</a>
12	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	352107, Краснодарский край, Тихорецкий район, п. Братский, ул. Школьная, 7	Гусельникова Анна Александровна	<a href="mailto:bratskiybibl@mail.ru">bratskiybibl@mail.ru</a>	8-86196--92-5-60	<a href="https://cks-bratskiy.ru/mkuk-selskaya-bibliotchnaya-sistema-bratskogo-selskogo-poseleniya-tikhoretskog-o-rajona">https://cks-bratskiy.ru/mkuk-selskaya-bibliotchnaya-sistema-bratskogo-selskogo-poseleniya-tikhoretskog-o-rajona</a>
13	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	352107, Краснодарский край, Тихорецкий район, пос. Братский, ул. Школьная, д.7	Иванова Елена Олеговна	dk.bratsk@bk.ru	8-86196-92-5-34	<a href="https://cks-bratskiy.ru/">https://cks-bratskiy.ru/</a>
14	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	352114, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Еремизино-Борисовская, ул. Школьная №9	Куликова Ольга Александровна	erbor-sb@yandex.ru	8-86196--92-2-17	<a href="https://eremborsp.ru/per-echen-podvedomstvennykh-organizatsi.html">https://eremborsp.ru/per-echen-podvedomstvennykh-organizatsi.html</a>
15	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	352114, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Еремизино-Борисовская ул. Школьная, 9	Карандась Ольга Борисовна	erbor-dk@yandex.ru	8-86196--92-2-17	<a href="https://sdkerembor.ru/">https://sdkerembor.ru/</a>
16	МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	352125, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, ул., Энгельса, дом 91	Кучеревская Светлана Леонидовна	tomb.tih@rambler.ru	8-86196-7-23-78	<a href="http://www.tomb.ru/">http://www.tomb.ru/</a>



## Приложение 2. Анкета

### АНКЕТА Получателей услуг

*Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.*

Укажите наименование Вашей организации: \_\_\_\_\_

- 1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**  
1. да 2. нет → переход к вопросу №3
- 2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**  
1. Да 2. Нет → переход к вопросу №5
- 4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**  
1. да 2. нет (переход к вопросу №6)
- 7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?**  
1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)
- 11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**  
1. да 2. нет
- 12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

---

---

---

---

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

**Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края**

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	<p>Обновить фонд новыми интересными изданиями и по исторической тематике!</p> <p>В библиотеке жарко, уже везде есть сплит системы, а так все устраивает.</p> <p>Глава города обещал сделать асфальт и лавочки у детской библиотеки два года назад, до сих пор ничего не сделано...</p> <p>Очень старые компьютеры, виснут, работают медленно...</p> <p>Стоянку для велосипедов сделайте</p> <p>Новых книг</p> <p>Улучшить качественное отношение к людям</p> <p>Улучшить техническую оснащённость библиотеки</p> <p>Новых книг</p> <p>Сделайте уголок отдыха возле детской библиотеки</p> <p>Благоустроить территорию примыкающую к городской детско-юношеской библиотеке</p> <p>Сделать лавочки и парковку для велосипедов рядом с детской библиотекой</p> <p>Обеспечить компьютером организацию</p> <p>Увеличение финансирования организации</p>
Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	<p>Очень хочется чтобы была комфортная, удобная мебель</p> <p>Хочется больше информации о жизни района в дореволюционное время</p> <p>Аудиогид</p>
Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»	<p>Улучшить финансирование материально-технической базы</p> <p>Необходим косметический ремонт помещений ГДК!</p> <p>Танцевальные вечера для категории людей 60 +</p> <p>Открыть учреждения культуры для занятий</p> <p>Срочно возобновить репетиции</p> <p>Разнообразие жанров</p> <p>Больше кружков для молодёжи</p> <p>Разнообразить кружки</p> <p>Увеличить работу с молодёжью</p>
Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»	<p>Поставить сплит систему в фойе</p> <p>Возобновить работу кружков</p> <p>Увеличить количество помещений для занятий</p> <p>Расширить помещения</p> <p>Заменить световое оборудование сцены</p>
Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб «Красный молот»	<p>Оснащение клуба ремонтом и светооборудованием, ремонт сцены и зрительного зала</p> <p>Улучшить финансирование</p> <p>Зал нужно ремонтировать</p> <p>Разнообразить услуги</p> <p>Добавить кружок фотографии</p> <p>Можно обновить мебель</p> <p>В осенне-зимний период в классах прохладно</p>

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района клуб «Заря»	Желательно, чтобы занятия в кружка проходили в две смены. Пока дочь училась в общеобразовательных школе, с удовольствием посещала три кружка. Теперь учится во вторую смену, и, к сожалению, такой возможности не имеет. Хотя, спасибо руководителям кружков, и с ней занятия продолжают в индивидуальном порядке перед школой. В коллективе нет молодых работников. Не интересно, когда героев играют люди в возрасте
Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб в п. Каменном»	Нужны ещё кружки Нужен кружок танцевального творчества Большой актовый зал Зал для мероприятий побольше Спортзал Клубу нужно собственное помещение Дополнительное финансирование Поднять людям зарплаты и улучшить им условия работы!
Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	Нужен читальный зал Увеличить помещение Увеличить фонды.
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	Открыть вечера встреч пенсионеров Повысить качество предоставляемых услуг
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	Больше новой литературы
Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	Хотелось бы улучшить качество отопительных приборов и окон в клубе. Дети болеют часто и пропускают занятия. Отремонтируйте наш клуб, холодно в нем. Выделять средства на костюмы Хотелось бы в кабинетах кондиционеры, чтобы летом не было жарко. Сделать ремонт и поменять окна
Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	Сделать ремонт, обновить инвентарь Больше звуковой аппаратуры приобрести
Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	Увеличить средства на пополнение фонда.
Муниципальное казённое	Хотелось бы больше живого общения

Организация	Предложения и замечания
учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	
МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	Библиотека на колёсах Хотелось бы более ровный тротуар перед библиотекой, но, как я понимаю, это надо просить от города Больше книг, хороших и разных. Хотелось бы доступа к литрес

**ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ  
УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

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

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

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352125, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, ул, Подвойского, дом 119

Ф.И.О. руководителя: Ковтун Наталья Валентиновна

Контактный телефон: 8(86196)5-48-01

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>100 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>13</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>60 баллов</b>
	- телефона;	- телефона;	<b>2 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		

	- электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	99,83 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	591	590	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	567	566	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>87,93 баллов</b>
2	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		100 баллов
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	7 из 8 оцениваемых индикаторов		



	федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	98,33 баллов
			600	590	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,17 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		20 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации				
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		

	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	<b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b>		<b>60 баллов</b>
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
<b>3.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	<b>98,75 баллов</b>
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	<b>80</b>	<b>79</b>	
	<b>Итого по критерию 3</b>				<b>59,62 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	
<b>4.1.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью	<b>600</b>	<b>595</b>	<b>99,17 баллов</b>

	работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	592	98,67 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	595	99,17 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>98,97 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	591	98,5 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры	600	591	98,5 баллов
		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.3.1. Удовлетворённость условиями	600	595	99,17 баллов

	в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	оказания услуг в организации культуры			
<b>Итого по критерию 5</b>					<b>98,83 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>88,9 баллов</b>

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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

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

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

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

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

Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

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

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №2**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Жидков Андрей Николаевич

Контактный телефон: 8(86196)7-46-13

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>100 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>10</b>	<b>10</b>	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>99,92 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>596</b>	<b>595</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>595</b>	<b>595</b>	
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>96,97 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	<b>99,67 баллов</b>
			<b>600</b>	<b>598</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,83 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		<b>20 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			



	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	34	34
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>60 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>91,36 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

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

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Городской Дворец культуры»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Меньшикова, 84

Ф.И.О. руководителя: Васина Елена Николаевна

Контактный телефон: 8(86196)7-29-57

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>82,31 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>8</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>11</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>99,66 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>599</b>	<b>597</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>580</b>	<b>578</b>	
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>91,56 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	100 баллов
			600	600	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-				

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	4 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	26	24
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>77,69 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,



			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	599	99,83 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,97 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	599	99,83 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,95 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>93,83 баллов</b>

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- перечень оказываемых платных услуг; цены на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- сменные кресла-коляски

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

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

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- перечень оказываемых платных услуг; цены на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №4**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района «Клуб им. Меньшикова»

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Понтус Александр Владимирович

Контактный телефон: 8(86196)7-23-85

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>92,31 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>11</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>600</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>590</b>	<b>590</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>94,69 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99,83 баллов
			600	599	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,92 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		40 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-				

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	5 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	74	74
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>82 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

				вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	599	99,83 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	599	99,83 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	598	99,67 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,8 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	597	99,5 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	599	99,83 баллов



	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	599	99,83 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,73 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>95,23 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

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

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

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

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

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Мышакова Ирина Васильевна

Контактный телефон: 8(86196)7-50-47

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>92,31 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>11</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>99,91 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>600</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>564</b>	<b>563</b>	
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>94,66 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99 баллов
			600	594	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,5 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		40 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	165	163
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>57,64 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	598	99,67 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,9 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>90,34 баллов</b>

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах



уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

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

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

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

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

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352121, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, ул. Парковая, 43

Ф.И.О. руководителя: Малькевич Ирина Геннадьевна

Контактный телефон: 8(86196)5-56-91

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>96,15 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>12</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>99,81 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>596</b>	<b>595</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>487</b>	<b>486</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>95,77 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	<b>90,83 баллов</b>
			<b>600</b>	<b>545</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>95,42 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		<b>20 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		60 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3 из 6 оцениваемых индикаторов		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).				Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	89	89	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>60 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	

				вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	596	99,33 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	596	99,33 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	595	99,17 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,3 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	599	99,83 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	597	99,5 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	598	99,67 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,68 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>90,03 баллов</b>

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах»

уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)



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

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

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Повелко Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(86196)4-43-28

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>100 баллов</b>
		<b>10</b>	<b>10</b>		
- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:		
- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>13</b>		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>99,83 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>599</b>	<b>597</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>585</b>	<b>585</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>96,93 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>7 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99,33 баллов
			600	596	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,67 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	19	19
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>72 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	598	99,67 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	599	99,83 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,87 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>93,69 баллов</b>

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- комфортная зоны отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах

уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

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

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352105, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Алексеевская, улица Ленина,45

Ф.И.О. руководителя: Коржикова Жанна Исроиловна

Контактный телефон: 8(86196)94-4-18

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>96,15 баллов</b>
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;		Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>12</b>	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация		<b>100 баллов</b>



	<p>дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:		<b>100 баллов</b>	
				<b>598</b>			<b>598</b>
				<b>597</b>			<b>597</b>
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>98,85 баллов</b>		
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:				

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> </ul>	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		<b>100 баллов</b>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	<b>96,83 баллов</b>
			<b>600</b>	<b>581</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>98,42 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			

	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	149	148
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>57,8 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных

				доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	599	99,83 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	599	99,83 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	599	99,83 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>99,83 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	599	99,83 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры	600	599	99,83 баллов
		- наличием и понятностью навигации внутри организации;			
		- графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	599	99,83 баллов
<b>Итого по критерию 5</b>					<b>99,83 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>90,95 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- адреса сайтов структурных подразделений
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- адреса сайтов структурных подразделений
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №9  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352105, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Алексеевская, ул. Ленина,45

Ф.И.О. руководителя: Демченко Оксана Викторовна

Контактный телефон: 8(86196)9-43-43

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей	
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>92,31 баллов</b>	
10	10	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:		Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:
13	11	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		90 баллов

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>99,75 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>598</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>597</b>	<b>596</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>94,59 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>7 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		



	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(оказания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99,83 баллов
			600	599	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,92 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		20 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	50	50
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>44 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

				вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	597	99,5 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,8 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	599	99,83 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	599	99,83 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,87 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>87,64 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- санитарное состояние помещений организации культуры

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

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- санитарным состоянием помещений организации культуры

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

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

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

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Архангельская, улица Ленина, 2

Ф.И.О. руководителя: Борисова Людмила Владимировна

Контактный телефон: 8(86196)42-6-59

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>96,15 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>10</b>	<b>10</b>	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>600</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>573</b>	<b>573</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>95,85 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		



	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99,83 баллов
			600	599	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,92 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	5 из 6 оцениваемых индикаторов		100 баллов
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).				
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	18	18	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>88 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	599	99,83 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,93 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	599	99,83 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,92 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>96,72 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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

- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- сменные кресла-коляски

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

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

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

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

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

- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №11**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Архангельская, ул. Ленина, 2

Ф.И.О. руководителя: Лихобаба Виктор Викторовна

Контактный телефон: 8(86196)41-8-96

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>96,15 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>12</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>60 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>2 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>600</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>600</b>	<b>600</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>86,85 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99,33 баллов
			600	596	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,67 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			



	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	<b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b>	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	<b>13</b>	<b>12</b>
	<b>Итого по критерию 3</b>			<b>69,69 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	598	99,67 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	599	99,83 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,83 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>91,21 баллов</b>

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- план по улучшению качества работы организации

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

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

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- дата создания
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- план по улучшению качества работы организации

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

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

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №12**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352107, Краснодарский край, Тихорецкий район, п. Братский, ул. Школьная, 7

Ф.И.О. руководителя: Гусельникова Анна Александровна

Контактный телефон: 8(86196)92-5-60

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>100 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>10</b>	<b>10</b>	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>454</b>	<b>454</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>454</b>	<b>454</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>97 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>6 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	100 баллов
			455	455	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		0 из 5 оцениваемых индикаторов  0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-				

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	8	8
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>54 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,



			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	455	455	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	455	455	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	455	455	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	455	455	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	455	454	99,78 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	455	454	99,78 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,85 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>90,17 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- навигация внутри организации культуры
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

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

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- навигации внутри организации культуры
- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

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

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №13  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352107, Краснодарский край, Тихорецкий район, пос. Братский, ул. Школьная, д.7

Ф.И.О. руководителя: Иванова Елена Олеговна

Контактный телефон: 8(86196)92-5-34

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>95 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>10</b>	<b>9</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>92,05 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>563</b>	<b>522</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>511</b>	<b>467</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>92,32 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>7 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	79 баллов
			600	474	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>89,5 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		40 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	4 из 6 оцениваемых индикаторов	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	2	2
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>74 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

				вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	550	91,67 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	542	90,33 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	545	90,83 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>90,97 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	541	90,17 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	538	89,67 баллов



	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	543	90,5 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>90,23 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>87,4 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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

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

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

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

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

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

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

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

### **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

#### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- результаты независимой оценки качества оказания услуг

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

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

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №14  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района  
Регион: Краснодарский край

Адрес: 352114, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Еремизино-Борисовская, улица Школьная №9

Ф.И.О. руководителя: Куликова Ольга Александровна

Контактный телефон: 8(86196)92-2-17

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>88,46 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>10</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>10</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>415</b>	<b>415</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>409</b>	<b>409</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>93,54 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>7 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	100 баллов
			415	415	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	5 из 6 оцениваемых индикаторов		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	14	14	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>88 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	

			вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	415	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	415	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	415	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	415	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	415	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	415	415	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>96,31 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

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

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

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

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

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

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

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

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

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:



- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

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

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

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №15  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

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

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352114, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Еремизино-Борисовская ул. Школьная, 9

Ф.И.О. руководителя: Карандась Ольга Борисовна

Контактный телефон: 8(86196)92-2-17

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>95 баллов</b>
			<b>10</b>	<b>9</b>	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>13</b>	<b>13</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>90 баллов</b>

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>600</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>598</b>	<b>598</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>95,5 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>7 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	99,83 баллов
			600	599	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,92 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
	- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-			

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		80 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	4 из 6 оцениваемых индикаторов		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).				Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	302	302	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>80 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	600	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>95,08 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- о местонахождении организации культуры и ее филиалов

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

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений

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

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

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

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

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

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

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о местонахождении организации культуры и ее филиалов

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений

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

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

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

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

- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)



**ПРОТОКОЛ №16**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352125, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, ул., Энгельса, дом 91

Ф.И.О. руководителя: Кучеревская Светлана Леонидовна

Контактный телефон: 8(86196)7-23-78

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 25.08.2020-10.09.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей	
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	<b>100 баллов</b>	
<b>10</b>	<b>10</b>	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:		Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:
<b>13</b>	<b>13</b>	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>100 баллов</b>
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах				

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	организации социальной сферы:		
			<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>1.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры	<b>600</b>	<b>600</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет»	<b>595</b>	<b>595</b>	
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		<b>100 баллов</b>
		- наличие комфортной зоны отдыха	<b>8 из 8 оцениваемых индикаторов</b>		

	устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	(ожидаемая) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	100 баллов
			600	600	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
- специально оборудованных санитарно-	- специально оборудованных санитарно-				

	гигиенических помещений в организации.	гигиенических помещений в организации			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	6 из 6 оцениваемых индикаторов		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	14	14	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>88 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	

			вежливостью работников организации культуры:		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	598	99,67 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,93 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	600	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.2.1. Удовлетворённость удобством	600	600	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
	<b>ИТОГО по всем критериям</b>				<b>97,59 баллов</b>

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о. руководителя органа местного самоуправления)

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
\_\_\_\_\_  
(дата)

### ПЛАН

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

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)  
на 20\_\_ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</b>					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					

Директор \_\_\_\_\_  
(наименование организации)
(подпись)
(ф.и.о)

<sup>2</sup> Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

## ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных учреждений культуры,  
в отношении которых Общественным советом по проведению независимой  
оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями  
культуры муниципального образования Тихорецкий район  
проводится независимая оценка качества условий оказания услуг  
в 2021 году

1. МКУК «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»
2. МКУК «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района»
3. МКУК «Централизованная клубная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района
4. МКУК «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»
5. МКУК «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»
6. МКУК «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района
7. МКУК «Сельская библиотека» Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района
8. МКУК «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района
9. МКУК «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района
10. МКУК «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»



## Список присутствующих

Калинин В. В.	– Председатель Общественного совета
Москвитина С.А	– Заместитель Председателя Общественного совета
Дьяченко В. С.	– Секретарь Общественного совета
Саидов С.А.	– Член Общественного совета
Федосова О.Н.	– Член Общественного совета