

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

8 ноября 2023 года

г. Тихорецк

№ 2

ПРИСУТСТВОВАЛИ: (список прилагается)

ПРИГЛАШЕННЫЕ ЛИЦА: председатель Общественной палаты Тихорецкого района В.А. Мезин; и.о. начальника управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район Н.А. Брыжин; методист МКУК «Организационно-методический центр муниципального образования Тихорецкий район» И.А. Аверьянова.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об утверждении Аналитического отчета по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район Краснодарского края в 2023 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 2024 году.

СЛУШАЛИ:

по первому вопросу

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

На заседании Общественного совета 7 декабря 2022 года был утвержден Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году. Это 9 учреждений культуры района: Алексеевского, Архангельского, Братского, Еремизино-Борисовского сельских поселений и МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район.

Из-за увольнения всех сотрудников муниципальное казенное учреждение культуры «Братская сельская библиотечная система» не функционирует. Поэтому на заседании Общественного совета 14 июня 2023 года было принято заменить в Перечне МКУК «Братская сельская

библиотечная система» на МКУК «Новорождественская сельская библиотечная система», которая должна проходить независимую оценку в 2024 году, а Братскую сельскую библиотечную систему внести в Перечень для проведения НОК на 2024 год.

18.08.2023 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 исследовательский центр «НОВИ».

Исследование проводилось на основании муниципального контракта №03183000107230002930001 от «29» августа 2023г. Цена контракта составила 23 550,03 Р (двадцать три тысячи пятьсот пятьдесят рублей 03 копейки).

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

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

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

Сбор информации осуществлен путем:

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

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

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

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

Это:

- открытость и доступность информации об организации
- комфортность условий предоставления услуг

- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организаций
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в анонимном анкетировании, составило 4449 человек.

Анализ количественных показателей:

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» достигнут результат в 99,78 балла. Показатели «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» и «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» у всех организаций максимальные – по 100 баллов.

46 респондентов из 4337, видевших информационные стенды о деятельности организации при ее посещении, не удовлетворены его содержанием. 4033 человека из 4056, пользовавшихся официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности, удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Оператором отмечено отсутствие у одной организации положений о филиалах на сайте, рекомендовано также сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» достигнут результат в 97,67 балла. Показатель «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг» во всех организациях равен по 100 баллов. 250 человек из 4449 опрошенных недовольны комфортностью предоставления услуг. Оператором рекомендовано сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организациями культуры, а одной организации обеспечить комфортную зону отдыха (ожидания) соответствующей мебелью.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» достигнут результат в 83,63 балла. В ходе обследования оператором выявлено, что помещения некоторых организаций культуры недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Отсутствуют:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- сменные кресла-коляски;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

в организации культуры.

А также в трех организациях культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Доля респондентов, которые ответили положительно на вопрос «Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида», составила 8,7 процента (388 человек), из них только четверо (1%) не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения в трех организациях из девяти.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» достигнут результат в 98,51 балла. Единичны ответы посетителей, которые не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, но в замечаниях и предложениях (в анкете) записей не зафиксировано. Оператором рекомендовано сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры на всех уровнях и способах получения услуги посетителями.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» достигнут результат в 97,48 балла. Пять организаций культуры получили по этому показателю 100 баллов, две – 95 баллов и одна организация – 89 баллов. Оператором рекомендовано сохранять и повышать: готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым; текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры; текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Наименьшее количество баллов получили:

– МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района – 95,2 балла;

– МКУК «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» – 94,36 балла;

– МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» – 86,62 балла.

Сельский дом культуры и библиотека Еремизино-Борисовского сельского поселения находятся в одном двухэтажном здании 1967 г. постройки. У этих организаций выполнено только одно условие критерия «Доступность услуг для инвалидов» – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Что и стало снижением общего балла, несмотря на то, что по всем остальным критериям, например у сельской библиотеки, по сто баллов.

Централизованная клубная система Братского сельского поселения только по критерию «Открытость и доступность информации об организации» получила высокий балл – 98,8. Показатель «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» равен нулю. Также результат анонимного анкетирования показал достаточно большую долю респондентов, неудовлетворенных качеством условий предоставления услуг: 30,7

процентов опрошенных не удовлетворены комфортностью предоставления услуг; 13,5 процентов опрошенных не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 10,7% не удовлетворены в целом условиями оказания услуг. Замечания и предложения респондентов касаются проведения ремонта во всех филиалах и оборудование их современной мебелью.

Наибольшее количество баллов получило МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район – 98,8 балла. На втором месте – МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района – 98,7 балла. На третьем месте – МКУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» – 96,8 балла.

Средний балл итогового показателя по всем организациям – 95,41 балл.

Количественные показатели результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры по итогам проведения НОК в период с 2021 по 2023 год выглядят следующим образом:

Год проведения НОК	Общие критерии					Итоговый средний балл
	критерий 1	критерий 2	критерий 3	критерий 4	критерий 5	
2021	98,15	99,65	77,95	99,52	99,65	94,99
2022	96,90	99,05	74,79	98,60	98,44	93,58
2023	99,78	97,67	83,63	98,51	97,48	95,41
средний балл за три года	98,28	98,79	78,79	98,88	98,52	94,65

Ильин В.А. Предлагаю утвердить результаты НОК.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

(принято единогласно)

РЕШИЛИ:

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

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

СЛУШАЛИ:

по второму вопросу

Ильин В.А.

О необходимости проведения независимой оценки качества условий оказания услуг среди 10 учреждений культуры района в 2024 году:

1. МКУК «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
2. МКУК «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»
3. МКУК «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района»
4. МКУК «Централизованная клубная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района
5. МКУК «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»
6. МКУК «Сельский Дом культуры Фастовецкого 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»

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

(принято единогласно)

РЕШИЛИ:

Утвердить Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году (Приложение 3).

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

Председатель Общественного совета _____

В.А. Ильин

Секретарь _____

С.С. Ярошевский

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ М.Е. Авраменко
« _____ » _____ 2023 г.
МП _____

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

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

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

Тихорецк 2023

Введение

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

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

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

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

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

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

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории Тихорецкого района Краснодарского края в 2023 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района Краснодарского края в 2023 году на основе общедоступной информации.

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

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

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

3) опрос получателей услуг.

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

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

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

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

– разработаны инструкции проведения анкетирования;

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

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

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

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

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

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

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

- 1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;
- 2) рассчитаны значения показателей обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
- 3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приложением к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Тихорецкого района Краснодарского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 4 449 респондентов.

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

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

Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
1	МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	600	100	3272
2	МКУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	600	500	76379
3	МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	389	100	3916
4	МКУК «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	600	500	151756
5	МКУК «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	557	100	2323
6	МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	600	450	25912
7	МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	132	100	1023
8	МКУК «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	594	450	17033
9	МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	377	150	5094
	Всего:	4449	-	286708

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

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

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

N	Количество получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России № 675н.

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

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

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8 *)	13 (11 *)

Условные обозначения:

+

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

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

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

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

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

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

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

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

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

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

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

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

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

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

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

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

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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 6 организаций.

Среднее значение по данному критерию составляет *99,78 балла*.

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

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

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	100	100	99,44	99,78	-
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	1

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	100	100	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	100	100	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100	100	100	100	
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	99	99,6	2
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	99	99,6	
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	97	98,8	3

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

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

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

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

– комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации;

– доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

$$П_{2.2} = (П_{2.1} + П_{2.3}) / 2$$

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

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

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

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

$$K^2 = (0,3 \times P_{2.1} + 0,4 \times P_{2.2} + 0,3 \times P_{2.3})$$

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

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

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района, муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района, муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района и муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» и муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района», набравшие по *99 баллов*. Третьего места достигло муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» (*98,5 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *97,67 балла*.

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

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	100	95,33	97,67	-
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	1
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100	100	100	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	98	99	2

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100	98	99	
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	97	98,5	3
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100	96	98	4
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100	69	84,5	5

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

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

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

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

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1.

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

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

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *94 балла* набрали три организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района, муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» и муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», набравшее *86,8 балла*. Третьего места достигли две организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» и муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района (*82 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *83,63 балла*.

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

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	46,67	100	98,78	83,63	-
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	80	100	100	94	1
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	80	100	100	94	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	80	100	100	94	
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	60	100	96	86,8	2
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	40	100	100	82	3
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	40	100	100	82	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	20	100	100	76	4
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	20	100	98	75,4	5
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	0	100	95	68,5	6

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

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

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

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

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1.

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

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

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

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

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района, муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района и муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры

«Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района, набравшее 99,6 балла. Третьего места достигло муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» (99 баллов).

Среднее значение по данному критерию составляет 98,51 балла.

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

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	98,44	98,56	98,56	98,51	-
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	1
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	100	100	
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100	100	100	100	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	99	100	100	99,6	2
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	99	99	99	99	3
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	98	99	99	98,6	4
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	97	97	97	97	5
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	93	92	92	92,4	6

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

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

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

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

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

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

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

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

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

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

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

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

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

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

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района и муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район. Второе место заняло муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района, набравшее *99,8 балла*. Третьего места достигло муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (*99,5 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *97,48 балла*.

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

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	96,56	98,11	97,78	97,48	-
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	100	100	1
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100	100	100	100	
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	100	99	100	99,8	2
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	99	99,5	3
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	99	98	99	98,8	4
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	95	97	95	95,4	5
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	89	96	98	94,9	6
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	86	93	89	88,9	7

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

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

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

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

Наибольшее количество баллов получило муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район – *98,8 балла*. На втором месте – муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района – *98,7 балла*. На третьем месте – муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» – *96,8 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Тихорецкого района Краснодарского края рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех организаций культуры, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и составляет *95,41 балла*.

$$S_k = \sum S_n / N$$

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

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

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	99,78	97,67	83,63	98,51	97,48	95,41	-
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100	100	94	100	100	98,8	1
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	94	100	99,5	98,7	2
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	99,6	98	94	97	95,4	96,8	3
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	82	99,6	99,8	96,28	4
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	98,5	82	100	100	96,1	5
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	99	86,8	98,6	94,9	95,86	6
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	76	100	100	95,2	7
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	99,6	99	75,4	99	98,8	94,36	8
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	98,8	84,5	68,5	92,4	88,9	86,62	9

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



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

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями культуры на территории Тихорецкого района Краснодарского края (средний балл итогового показателя по всем организациям – 95,41 балла).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (99,78 балла);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (97,67 балла);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (98,51 балла);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,48 балла).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (83,63 балла).

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

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

1. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.
2. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

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

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

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

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

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

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

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

Приложение 1. Перечень организаций культуры Тихорецкого района Краснодарского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2023 году

№ п/п	Полное название организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	352105, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Алексеевская, ул. Ленина, дом 45	Коржикова Жанна Исроиловна	8(861)96- 94-4-18	lenina4 5@yan dex.ru
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	352105, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Алексеевская, ул. Ленина, 45	Швамбергер Оксана Викторовна	8(861)96- 94-3-43	cdk201 5@mai l.ru
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, станция Архангельская, улица Ленина, дом 2	Рубанова Татьяна Владимировна	(861)96- 42-6-59	arx.libr ary@m ail.ru
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	352117, Краснодарский край, Тихорецкий район, станция Архангельская, улица Ленина, дом,2.	Лихобабина Виктория Викторовна	8(861)96 4-18-96	arhdk1 8@mai l.ru
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	352106, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Новорождественская, ул. Красная, дом 54	Черенкова Нина Викторовна	8(861)96- 46-5-51	bibroge h2013 @yand ex.ru
6	Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	352107, Краснодарский край Тихорецкий район, посёлок Братский, улица Школьная, дом 7	Матвеевко Екатерина Ивановна	8(918)09 85905	dk.brat sk@bk. ru
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	352114, Краснодарский край, Тихорецкий район, станция Еремизино- Борисовская, улица Школьная. дом.9	Куликова Ольга Александровна	8(861)96 - 92-2-17	erbor- sb@ya ndex.ru

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

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	100	100	99,44	99,78	100	95,33	97,67	46,67	100	98,78	83,63	98,44	98,56	98,56	98,51	96,56	98,11	97,78	97,48	95,41
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	94	100	100	100	100	100	100	99	99,5	98,7
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	99	99,6	100	96	98	80	100	100	94	97	97	97	97	95	97	95	95,4	96,8
3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	100	100	100	98	99	60	100	96	86,8	98	99	99	98,6	89	96	98	94,9	95,86
4. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	100	100	100	97	98,5	40	100	100	82	100	100	100	100	100	100	100	100	96,1

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
5. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	100	100	100	40	100	100	82	99	100	100	99,6	100	99	100	99,8	96,28
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	97	98,8	100	69	84,5	0	100	95	68,5	93	92	92	92,4	86	93	89	88,9	86,62
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	100	100	100	100	100	100	100	20	100	100	76	100	100	100	100	100	100	100	100	95,2
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	100	100	99	99,6	100	98	99	20	100	98	75,4	99	99	99	99	99	98	99	98,8	94,36
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	94	100	100	100	100	100	100	100	100	98,8

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

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

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

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Коржикова Жанна Исроиловна

Контактный телефон: 8(861)96-94-4-18

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	100
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	100
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	94
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	100
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		98,7 (2)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

- сменные кресла-коляски

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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 «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: Швамбергер Оксана Викторовна

Контактный телефон: 8(861)96-94-3-43

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	96
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	94
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	97
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	97

4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	97
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	97
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	95,4
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	95
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	95
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		96,8 (3)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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 «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Рубанова Татьяна Владимировна

Контактный телефон: (861)96-42-6-59

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

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

2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	86,8
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	96
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	94,9
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	89
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	96
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,86 (6)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

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

ПРОТОКОЛ №4

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 Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Лихобабина Виктория Викторовна

Контактный телефон: 8(861)96 4-18-96

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100

1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	82
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	100
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	100
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		96,1 (5)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

**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 «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352106, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Новорождественская, ул. Красная, дом 54

Ф.И.О. руководителя: Черенкова Нина Викторовна

Контактный телефон: 8(861)96-46-5-51

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	100
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	100
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	82
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		96,28 (4)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

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

- комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

- сменные кресла-коляски

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

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 «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352107, Краснодарский край Тихорецкий район, посёлок Братский, улица Школьная, дом 7

Ф.И.О. руководителя: Матвеевко Екатерина Ивановна

Контактный телефон: 8(918)0985905

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	98,8
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	97
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	84,5
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	69
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	68,5
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100

3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	95
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	92,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	93
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	92
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	92
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	88,9
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	86
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	93
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	89
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		86,62 (9)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

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

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- положения о филиалах и представительствах

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

**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 «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 352114, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Еремизино-Борисовская, улица Школьная. дом.9
 Ф.И.О. руководителя: Куликова Ольга Александровна
 Контактный телефон: 8(861)96 - 92-2-17
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	100
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	100
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	76
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	100
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	100
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,2 (7)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

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

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

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

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 «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»

Регион: Краснодарский край

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

Ф.И.О. руководителя: Гавриленко Светлана Васильевна

Контактный телефон: 8(861)96-9-22-17

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	75,4
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	20
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100

3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	98
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		94,36 (8)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":

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

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

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

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 «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(861)96-7-23-78

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	100
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	100
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	100
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	94
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	100
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	100
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		98,8 (1)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

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

- сменные кресла-коляски

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

УТВЕРЖДАЮ

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

(подпись)

(дата)

ПЛАН

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

_____ (наименование организации)

на 20__ год

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

Директор _____

(наименование организации)

(подпись)

(ф.и.о)

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

ПЕРЕЧЕНЬ
муниципальных учреждений культуры,
в отношении которых Общественным советом
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
муниципального образования Тихорецкий район
проводится независимая оценка качества условий оказания услуг
в 2024 году

1. МКУК «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
2. МКУК «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»
3. МКУК «Сельский Дом культуры Отраденского сельского поселения Тихорецкого района»
4. МКУК «Централизованная клубная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района
5. МКУК «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»
6. МКУК «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»
7. МКУК «Сельская библиотека» Отраденского 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

- | | |
|------------------|---|
| Мезин В.А. | – председатель Общественной палаты
Тихорецкого района |
| Ильин В.А. | – Председатель Общественного совета |
| Ярошевский С. С. | – Секретарь Общественного совета |
| Андреева Н.А. | – Член Общественного совета |
| Щаднев А.И. | – Член Общественного совета |
| Брыжин Н.А. | – и.о. начальника управления культуры
администрации муниципального
образования Тихорецкий район |
| Аверьянова И.А. | – методист МКУК «ОМЦ МО ТР» |