

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МОСТОВСКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

подпись

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

подпись

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ

подпись

Шипкина Е.А.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	4
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования ..	7
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Мостовского района Краснодарского края	11
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Мостовского района Краснодарского края	15
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Мостовского района Краснодарского края	26
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Мостовского района Краснодарского края	28
Приложение 1. Перечень организаций культуры Мостовского района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году	30
Приложение 2. Анкета	31
Приложение 3. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры Мостовского района Краснодарского края	33
Протоколы по учреждениям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг	36

Введение

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

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры Мостовского района Краснодарского края проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

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

- Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры, анализ состояния сайтов организаций культуры и анализ деятельности организаций культуры путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Мостовского района Краснодарского края.

2. Организация и проведение оценки соответствия 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. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка 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. Оценка обеспечения в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры.

7. Оценка оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации культуры условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Оценка 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. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Оценка 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 Мостовского района Краснодарского края.

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

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организаций культуры;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций культуры;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций культуры.

Сбор данных 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 Мостовского 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 рекомендациями.

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

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

- 2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

- 3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

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

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Мостовского района Краснодарского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Выборка.

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры Мостовского района Краснодарского края отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 1800 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и 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 для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	600	3963	15,14
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	600	2430	24,69
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	600	3800	15,79
	Всего	1800	10193	

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

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 Мостовского района Краснодарского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (табл.2.1)

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
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	+	+

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Мостовского района Краснодарского края

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества 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.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат 88,78 балла набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район.

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	88,78	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	85,20	100,00	2
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	78,32	100,00	3

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наибольший результат 99,83 балла получило муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район.

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	98,67	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	95,42	100,00	3

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - 74 балла – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	74,00	100,00	1
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	66,00	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	65,00	100,00	3

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» наибольший результат 99,77 балла набрали две оцениваемые организации: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район и муниципальное

автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район.

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,77	100,00	1
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,77	100,00	
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	98,80	100,00	2

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наибольший результат 99,78 балла набрало муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район.

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,78	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,60	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	98,10	100,00	3

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Мостовского района Краснодарского края

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.1.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	92,31	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	73,08	100,00	2
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	68,08	100,00	3

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

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

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	90,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	60,00	100,00	2
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	60,00	100,00	

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

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

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,75	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,64	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	98,78	100,00	3

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

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

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	100,00	100,00	
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	100,00	100,00	

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

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

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5

Таблица 4.5 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,67	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	97,33	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	90,83	100,00	3

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

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

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

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	40,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	40,00	100,00	
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	40,00	100,00	

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

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

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.
Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	80,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	60,00	100,00	2
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	60,00	100,00	

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Две оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю наивысший результат 100 баллов из 100 возможных. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.

Таблица 4.8 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	100,00	100,00	1
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	100,00	100,00	
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	96,67	100,00	2

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

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	1
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	98,83	100,00	2

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

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	1
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,67	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	99,00	100,00	3

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,50	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	98,33	100,00	3

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

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,67	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,33	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	97,17	100,00	3

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	1
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	97,67	100,00	2

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	99,83	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	99,67	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	98,83	100,00	3

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

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

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций культуры, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Мостовского района Краснодарского края.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район (90,36 балла). На втором месте по значению итогового показателя муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район, набравшее 90,30 балла. На третьем – Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район (88,74 балла).

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Мостовского района Краснодарского края

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	90,36	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	90,30	100,00	2
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	88,74	100,00	3

Гистограмма 1. Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Мостовского района Краснодарского края



6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории Мостовского района Краснодарского края

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

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры на информационных стендах в помещениях организаций.

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

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

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

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

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

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

Приложение 1. Перечень организаций культуры Мостовского района Краснодарского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район (20 филиалов – Дома культуры и сельские клубы)	352570, Краснодарский край, Мостовский район, поселок городского типа Мостовской, улица Горького, 142	Вахнина Ирина Игоревна	8(86192) 5-00-50	most.cks@mail.ru	mostcks.ru
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район (25 филиалов - библиотек)	52570, Краснодарский край, Мостовский район, поселок городского типа Мостовской, улица Ленина, 10	Дубинина Людмила Юрьевна	8(86192) 5-12-01	mostlib@rambler.ru	http://mostlib.ru/
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	352570, Краснодарский край, Мостовский район, поселок городского типа Мостовской, улица Горького, 139 А	Кинаш Евгений Владимирович	8(86192) 5-33-94	mumckd@rambler.ru	centrkinomir.ru

Приложение 2. Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

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

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да

2. Нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет (переход к вопросу №6)

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

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

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район	Обновить аппаратуру в ДК Дальнейшее расширение спектра предоставляемых услуг, улучшение оборудования Побольше кружков с детьми таких как умелые руки, кружок вязания, кружок кройки шитья чтобы дети могли для себя шить костюмы как это было раньше когда дети шьют или вяжут своими руками это и им интересно и людям которые смотрят на эти костюмы сделаны руками детей Нужны дополнительные работники для работы с населением, детьми. Очень маленький персонал Улучшить качество связи в учреждении культуры для лучшего выхода в интернет Оснастить Дома Культуры достойным оборудованием Хотелось бы, чтобы туалеты были внутри помещения, так как ещё не везде они есть внутри Креативных идей, новых достижений! Больше помещений для занятий По больше оборудования в каждый кабинет Побольше таких талантливых людей как ребята в коллективе Больше делать рекламу о предстоящих мероприятиях Установить в здании туалет так как очень неудобно для малышей бегать на улицу особенно в холодное время года муз. инструменты, микрофоны (петлички) Организовать праздник последнего звонка и выпускной в школе, провести вручение аттестатов и дипломов в торжественной обстановке в образовательных организациях и д.к. Открыть спортивные площадки, организовать досуг детей в санаториях, парках, детских площадках Один минус- отсутствие туалета для детей. Улучшение материально- технической базы, костюмы, большой телевизор в фойе с информацией и слайд презентация кружковой работы. Сделать сан.узел в здании (вода, туалет), замена системы отопления, т.к. зимой в здании холодно. Обеспечение рабочим материалом. Чёткий график и расписание занятий. Увеличение объёма финансирования. Объём финансирования Побольше хореографических костюмов, микрофоны для спектаклей Нет технической базы у работников ДК Больше кружков для детей Дискотека для людей кому за 30 - 40 лет. Обновление акустической системы. Мужчин в помощь (подработка на полставки для старшеклассников) Хотелось бы чтобы было пианино и детки пели под эту музыку, очень красивый инструмент, в музыкальном плане. Улучшить звукоусилительную аппаратуру Наладить работу с детьми по чёткому, а не плавающему графику Просим огородить территорию СК п. Бурный, от бродячего рогатого скота. Нужна детская площадка Для вечеров отдыха нужно приобрести в СК п. Бурный хорошую светомузыку В кабинет новую мебель Хотелось бы иметь большой светлый зал, с огромной сценой, и

Организация	Предложения и замечания
	комфортными креслами. Хорошо было бы, если бы выделили средства на ремонт здания ДК, а также оборудовать нормальный человеческий туалет, чтобы он был ни как на вокзале старой заброшенной станции. Ужасный, холодный для зимнего времени, а ведь туда ходят наши дети. Нет зрительного зала и сцены, не соответствуют тем стандартам, которые необходимы как для зрителей, так и для артистов. СДК ст. Ярославская. Побольше тематических вечеров Больше онлайн концертов или онлайн выступлений В доме культуры ст. Ярославской отсутствует концертный зал Очень надеюсь, что наконец то обратят внимание на проблемы Ярославского сельского дома Культуры. Неужели за столько лет нельзя построить нормальный зрительный зал, летнюю сцену. Творческий потенциал этого коллектива просто огромный, с удовольствием наблюдаю за их творчеством к сожалению на расстоянии... Видео ролики очень нравятся, надеюсь, что аппаратура для съёмки клипов у дома культуры тоже будет соответствовать талантам коллектива. Это наверное единственный дом культуры без зрительного зала, который соответствовал бы, количеству желающих посещать мероприятия. Для такой большой станицы и Дом культуры должен соответствовать. Больше пятнадцати лет живут жители станицы надеждой. А в остальном всё устраивает, всё нравится. Спасибо. Надеюсь в следующий приезд в район, мне посчастливится посетить новый зал в станице Ярославской. Желаю всем новых творческих успехов. Хотелось хороший, удобный и большой концертный зал в ст. Ярославской, Московском районе. Что была отдельная раздевалка и отдельное помещение для размещения костюмов кружковцев Больше концертов со звездами Выделить на Губский СДК интернет Заделать ярче двери перед входом в дк Увеличивать площадь данного учреждения с привлечением дополнительных залов. Очень много детей желающих посещать данное образовательное учреждение. В здании становится тесно для всех желающих. Необходимо прирастать квадратными метрами, в соответствии с увеличивающимся спросом на услуги.
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район	Развивать электронные формы предоставления услуг Ремонт, увеличение разнообразия книг Очень старая мебель в некоторых библиотеках Компьютеризация. Слишком маленький читальный зал, хотелось бы побольше!!! Хотелось бы больше новой детской и взрослой литературы. Необходим только капитальный ремонт, всё остальное на высшем уровне Периодических изданий очень мало, хотелось бы больше. Нет множительной техники Обновить детский фонд Побольше новых книг В нашей библиотеке нет принтера, очень хотелось чтобы был. Плохое оснащение оргтехникой Недостаёт живого общения. Недостаточное финансирование библиотек. Сотрудники вкладывают собственные средства для достойного оформления выставок и стендов. Комплектация. Хотелось бы обновление фонда по школьной программе

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район	Дальнейшее развитие сервиса дополнительных услуг Улучшение качества функционирования сайта Улучшить большой зал новой аппаратурой и креслами, в режиме карантина скучаем по походам в кино В кинотеатре можно бы сделать ремонт, в баре нету колы на разлив, только в бутылках, попкорн дорогой, в малом зале можно поставить диваны на задний ряд и сделать цену за них чуть больше. Больше голливудских фильмов! И открытие кафе на территории кинотеатра. В остальном всё супер. Больше мультфильмов Побольше детских сеансов Побольше Интересных программ для детей во время каникул Наличие детской комнаты Завышенная цена на попкорн Разработать отдельное направление услуг для молодёжи. С воспитательным, патриотическим контентом. Придумать как сделать это для них "модным" и необходимым в возрасте от 14 и старше. Всего вам доброго.

**ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ
УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

ПРОТОКОЛ №1

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район

Регион: Краснодарский край

Адрес: 352570, Краснодарский край, Мостовский район, поселок городского типа Мостовской, улица Горького, 142

Ф.И.О. руководителя: Вахнина Ирина Игоревна

Контактный телефон: 8(86192)5-00-50

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 14.05.2020-26.05.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
1		Критерий «Открытость и доступность информации об организации»		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	92,31 баллов
			10	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		11	

Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:	60 баллов	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	Общее количество опрошенных: 586	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры: 580	98,78 баллов
	Итого по критерию 1			85,2 баллов

2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Количество комфортных условий предоставления услуг:	100 баллов
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;			
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;			
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			
		- санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах		Показатель не оценивается для организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг		Общее количество опрошенных:	90,83 баллов
			Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	545	
3	Итого по критерию 2				
	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:		Количество условий доступности организации для инвалидов:	2 из 5 оцениваемых индикаторов
		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;			

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	40 баллов
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 4 из 6 оцениваемых индикаторов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- 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;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	50	50	
4		Итого по критерию 3			
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры»			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры:	74 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	593	98,83 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	594	99 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность добровольностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	590	98,33 баллов
Итого по критерию 4					
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	98,8 баллов
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	583	97,17 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	600	586	97,67 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры	600	593	98,83 баллов
Итого по критерию 5					
ИТОГО по всем критериям					
					98,1 баллов
					90,3 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

- Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- дата создания
 - свидетельство о государственной регистрации
 - положения о филиалах и представительствах
 - адреса сайтов структурных подразделений
 - информация о материально-техническом обеспечении
 - копия лицензии на осуществление деятельности
 - план по улучшению качества работы организации

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

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

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

Доступность записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

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

- Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
 - сменные кресла-коляски
 - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

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

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

- дата создания
- свидетельство о государственной регистрации
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- план по улучшению качества работы организации

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

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

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:
Доступностью записи на получение услуги:

- на официальном сайте организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

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

ПРОТОКОЛ №2

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мостовская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Мостовский район
Регион: Краснодарский край

Адрес: 52570, Краснодарский край, Мостовский район, поселок городского типа Мостовской, улица Ленина, 10

Ф.И.О. руководителя: Дубинина Людмила Юрьевна

Контактный телефон: 8(86192)5-12-01

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

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 14.05.2020-26.05.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1			Критерий «Открытость и доступность информации об организации»		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: 10	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 10	73,08 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»:	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		13	6	

Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: 3 из 4 оцениваемых индикаторов	90 баллов
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном сайте организации, на официальном сайте организации в информационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	Общее количество опрошенных: Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном сайте организации культуры:	99,64 баллов
	Итого по критерию 1		88,78 баллов

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе в период ожидания предоставления услуг»							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг				
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	7 из 8 оцениваемых индикаторов				
		- наличие и понятность навигации внутри организации;					
		- наличие и доступность питьевой воды;					
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;					
		- санитарное состояние помещений организации;					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	<table><tr><td>Общее количество опрошенных:</td><td>Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:</td></tr><tr><td>600</td><td>584</td></tr></table>	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	600	584
Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:						
600	584						
Итого по критерию 2			97,33 баллов				
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:				

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	2 из 5 оцениваемых индикаторов 40 баллов
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными 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);	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 3 из 6 оцениваемых индикаторов 60 баллов

	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов.	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	96,67 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	90	87	
4	Итого по критерию 3				
	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	600	599	99,83 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	599	99,83 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	597	99,5 баллов
5	Итого по критерию 4				99,77 баллов
	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	596	99,33 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	600	599	99,83 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры	600	598	99,67 баллов
Итого по критерию 5					99,6 баллов
ИТОГО по всем критериям					90,36 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

- полное наименование
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

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

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

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

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

- Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

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

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

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

- полное наименование
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях

- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

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

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

- уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №3

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр кино и досуга» муниципального образования Мостовский район
 Регион: Краснодарский край
 Адрес: 352570, Краснодарский край, Мостовский район, поселок городского типа Мостовской, улица Горького, 139 А
 Ф.И.О. руководителя: Кинаш Евгений Владимирович
 Контактный телефон: 8(86192)5-33-94
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")
 Даты проведения работ по сбору первичных данных: 14.05.2020-26.05.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	9	68,08 баллов
			Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	10	
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	13	
		- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		6	

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:	60 баллов
	- телефона;	- телефона;		
	- электронной почты;	- электронной почты;		
1.3.	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	2 из 4 оцениваемых индикаторов	99,75 баллов
	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	Общее количество опрошенных: Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации культуры:	
Итого по критерию 1			595 594 588	78,32 баллов

2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Количество комфортных условий предоставления услуг:	100 баллов
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;		8 из 8 оцениваемых индикаторов	
		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
		- наличие и доступность питьевой воды;			
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			
		- санитарное состояние помещений организации;			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах		Показатель не оценивается для организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг		Общее количество опрошенных:	99,67 баллов
				Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	
3	Итого по критерию 2				600
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					598
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:		99,83 баллов	
				Количество условий доступности организации для инвалидов:	

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	2 из 5 оцениваемых индикаторов 40 баллов
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными 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);	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 3 из 6 оцениваемых индикаторов 60 баллов

услуги в дистанционном режиме или на дому.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
4		34	34
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:
4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		600	599
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	600	598
			99,83 баллов

Итого по критерию 3

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	600	599	99,83 баллов
5	Итого по критерию 4				99,77 баллов
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	600	598	99,67 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	600	599	99,83 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры	600	599	99,83 баллов
Итого по критерию 5					99,78 баллов
ИТОГО по всем критериям					88,74 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

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

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

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

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- копия лицензии на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

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

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

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- адреса сайтов структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

- информации о материально-техническом обеспечении
- копии лицензий на осуществление деятельности
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

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

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.) или гиперссылки на нее)

или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
 - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
 - специальными креслами-колясками
 - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

- Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
 - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
 - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
 - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому