



УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР ООО «ВАЛЬКНУТ»

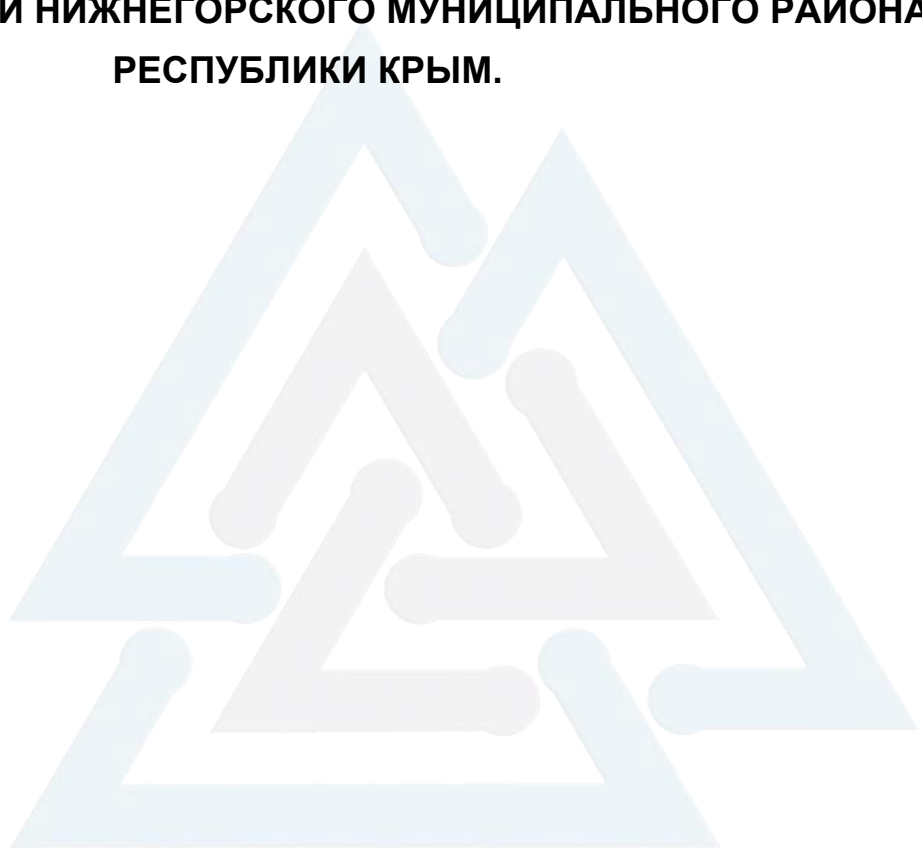


/ М.В. Мironov /

10.11.2020

## ОТЧЕТ

**ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
КУЛЬТУРЫ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА  
ТЕРРИТОРИИ НИЖНЕГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ.**



# Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ</b> .....	<b>10</b>
<b>1.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ»</b> .....	<b>12</b>
<b>1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»</b> .....	<b>14</b>
<b>1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»</b> .....	<b>15</b>
<b>1.5.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»</b> .....	<b>17</b>
<b>1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»</b> .....	<b>19</b>
<b>1.5.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ</b> .....	<b>21</b>
<b>2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК</b> .....	<b>23</b>
<b>2.2.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ»</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ»</b> .....	<b>44</b>
<b>2.2.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В</b>	

ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».....	47
2.2.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ. ....	55
2.3. КРИТЕРИЙ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ....	59
2.3.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».....	60
2.3.2. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КОМФОРТНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ». ....	63
2.3.3. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	66
2.4. КРИТЕРИЙ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ. ....	69
2.4.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	70
2.4.2. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ». ....	73
2.4.3. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	77
2.4.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	80
2.5. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ. ....	84
2.5.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ». ....	85
2.5.2. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ». ....	88
2.5.3. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ». ....	91
2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ. ....	94

<b>2.6. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....</b>	<b>96</b>
<b>2.6.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ (УЧРЕЖДЕНИЕ) РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ .....</b>	<b>97</b>
<b>2.6.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ».....</b>	<b>99</b>
<b>2.6.3. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ».....</b>	<b>101</b>
<b>2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....</b>	<b>103</b>
<b>3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>105</b>
<b>3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.....</b>	<b>105</b>
<b>3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.....</b>	<b>106</b>
<b>3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>107</b>
<b>3.4. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.....</b>	<b>108</b>
<b>3.5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ.....</b>	<b>113</b>

## ВВЕДЕНИЕ.

### 1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

**Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК УОУ ОК)** - оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности организаций культуры в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности;

**Организация культуры (ОК)** - в РФ действующие в сфере культуры организации, создаваемые в предусмотренных законодательством формах, основанные на федеральной собственности, собственности субъектов РФ, органов местного самоуправления, общественных объединений, религиозных организаций, международных организаций, иностранных государств, юридических и физических лиц, в т.ч. иностранных граждан и лиц без гражданства, а также на смешанных формах собственности.

**Сайт** - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети "Интернет".

**Раздел сайта** — это группа страниц, объединённых одной темой, имеющих одинаковое оформление, отличающихся друг от друга только содержанием.

**Страница** - составная часть сайта. Физически представляет собой HTML-файл.

**URL-адрес** (Uniform Resource Locator) - Единый указатель ресурсов - единообразный локатор (определитель местонахождения) ресурса.

**Юзабилити сайта** — это организация структуры данных, позволяющая посетителю без особых усилий находить нужную информацию, не утруждая себя излишним поиском на сайте.

**Электронная почта** (англ. email, e-mail [i'meɪl], от англ. electronic mail) — технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети (в том числе — Интернета).

**Электронные сервисы** – это способ предоставления услуг в электронном виде, упрощающий и ускоряющий процесс получения сервисов гражданами и организациями.

**Респондент** - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании.

**Наблюдение** – метод сбора информации о наличии информации на информационных стендах и конкретных условиях оказания услуг.

**Изучение информации на сайтах** – метод сбора информации о наличии необходимой информации и обратной связи.

**Анкетирование** – метод проведения социологических опросов в соответствии с разработанной анкетой.

**Анкета** – опросный лист, заполняемый респондентом по разработанным правилам.

## 1.2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОУ ОК

1. Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями на 18 июля 2019 года);
2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" от 05.12.2017 N 392-ФЗ (последняя редакция);
4. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
5. Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
6. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение);
7. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение);
8. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение);
9. Постановление Правительства РФ от 14.11. 2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению Независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
10. Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 N 1203 (ред. от 14.04.2018) «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную

деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицины»;

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

13. Постановление Правительства РФ 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»;

14. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.);

15. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726);

16. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

17. Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;



18. Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

19. Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26.09.2014 года № 11-3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;




20. Письмо Минтруда РФ от 19.02.2016 № 11-3/10/В-1108 Письмо Минтруда Российской Федерации от 19.02.2016 № 11-3/10/В-1108 «Руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

21. Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-7318 от 19 августа 2019 г. «О сроках размещения на сайте bus.gov.ru информации о независимой оценке качества и представлении доклада в Минтруд России (органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере социальной защиты населения)»;






22. Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-7613 от 28 августа 2019 г. «О сроках размещения на сайте bus.gov.ru информации о независимой оценке качества (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации)»

### **1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК.**

#### **1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.**

-  повышение качества организации социальных услуг населению в сфере культуры;
-  улучшение информированности потребителей о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
-  установление диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;

#### **1.3.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:**

-  выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере культуры;
-  выявление соответствия представления информации о работе организаций культуры на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
-  получение сведений от получателей социальных услуг организаций культуры о практике получения данных услуг;
-  интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
-  подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры.

#### 1.4. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

✚ Контент-анализ содержания официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования;

✚ Контрольная закупка – обращение в организацию культуры посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения;

✚ Наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

✚ Онлайн анкетирование потребителей услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше посредством системы [kultura.otsenka-kachestva.ru](http://kultura.otsenka-kachestva.ru) в сети Интернет.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### **1.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены приказом Министерства культуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

### 1.5.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации культуры":

➤ значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$I_{сайт}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$  - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

➤ значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации" ( $P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### 1.5.2. КРИТЕРИЙ П «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг":

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг" ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  - количество комфортных условий предоставления услуг.

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией" ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### 1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

➤ значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ( $П_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ( $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $П_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:



$$\Pi_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$y_{дост}$  - число удовлетворенных получателей услуг доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{общ}$  - число опрошенных получателей услуг.

#### 1.5.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в «(П<sup>перв.конг</sup><sub>уд</sub>) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{перв.конг} = \left( \frac{У_{перв.конг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

У<sub>перв.конг</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" (П<sup>оказ.услуг</sup><sub>уд</sub>) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

У<sub>оказ.услуг</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

$y_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### 1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ( $P_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{уд} = \left( \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

$У_{уд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### 1.5.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

$K_{mn}$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{откр}^{n-уд})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,4 \times \Pi_{окид}^n + 0,3 \times \Pi_{комф}^{n-уд})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-векл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации.

## 2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.

В рамках данной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Нижнегорского района Республики Крым, было проведено:

- Онлайн анкетирование **1234** потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше и сотрудников организаций культуры по оценке удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг НОК УОУ ОК;
  - Контент-анализ содержания официальных сайтов организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования;
  - Контрольная закупка – обращение в организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) организациями;
  - Наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Анкета включала 10 вопросов, позволяющих определить мнение родителей (законных представителей), обучающихся (воспитанников), достигших 14-летнего возраста, выпускников организаций культуры о качестве предоставления образовательных услуг по пяти группам критериев.

На официальном сайте для проведения online-анкетирования организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://otsenka-kachestva.ru>) была обеспечена техническая возможность принять участие в анкетировании респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организаций культуры).

## 2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.

Объектом исследования являлись **2** организации культуры, осуществляющие свою деятельность на территории Нижнегорского района Республики Крым.

С позиции территориального разнообразия НОК УОУ ОК проведена в отношении организаций культуры, осуществляющих свою деятельность на территории одного муниципального образования Нижнегорский район Республики Крым.

Таблица 1.

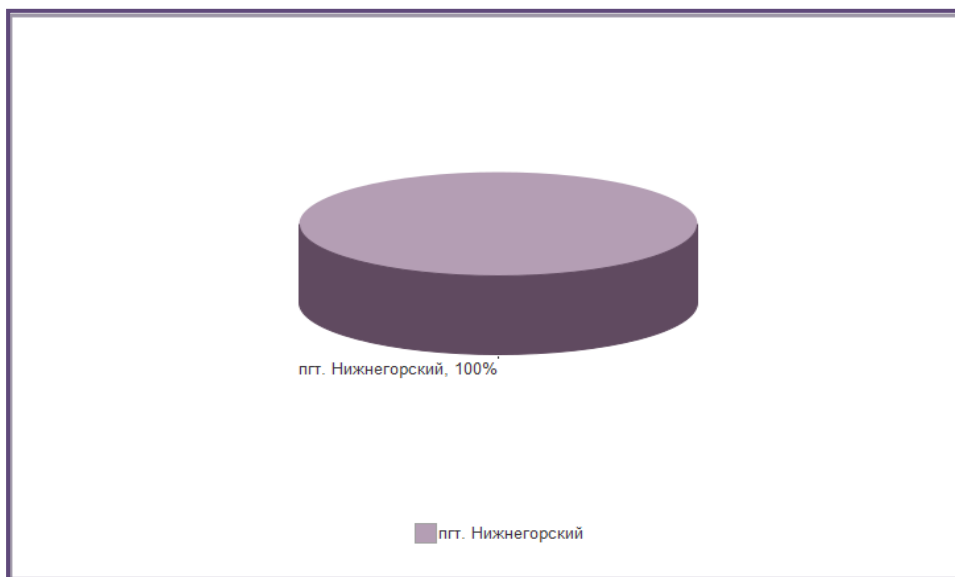
**Количество участников НОК УОУ ОК в 2020 году по муниципальным образованиям Нижнегорского района Республики Крым**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ	КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ
пгт. Нижнегорский	2

Распределение участников НОК УОУ ОК по муниципальным образованиям Нижнегорского района Республики Крым отражено на диаграмме (рисунок 1).

Рисунок 1.

**Распределение участников НОК УОУ ОК по муниципальным образованиям Нижнегорского района Республики Крым.**



Всего обследуемых организаций - 2.



## ОБЩИЙ СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ

- 1. Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
НИЖНЕГОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ  
СИСТЕМА.

**Директор:** Тит Светлана Сергеевна

**Адрес:** 297100 Республика Крым, Нижнегорский р-н, пгт. Нижнегорский,  
ул. Ленина, 7

**e-mail:** info@cbs-nizhnegorskij.ru

**Сайт:** cbs-nizhnegorskij.ru/
- 2. Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА  
НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА".

**Директор:** Орлов Николай Анатольевич

**Адрес:** 297100, Республика Крым, пгт. Нижнегорский, ул. Школьная, д. 14

**e-mail:** info@cks-nizhnegorskij.ru

**Сайт:** cks-nizhnegorskij.ru/

## ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОУ ОК .

В результате верификации данных организацией-оператором в части определения состава участников оценки качества условий в сфере культуры выявлено, что НОК УОУ ОК в 2020 году была фактически проведена в отношении двух организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым.

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с Методикой 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, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, принявших участие в НОК УОУ ОК.

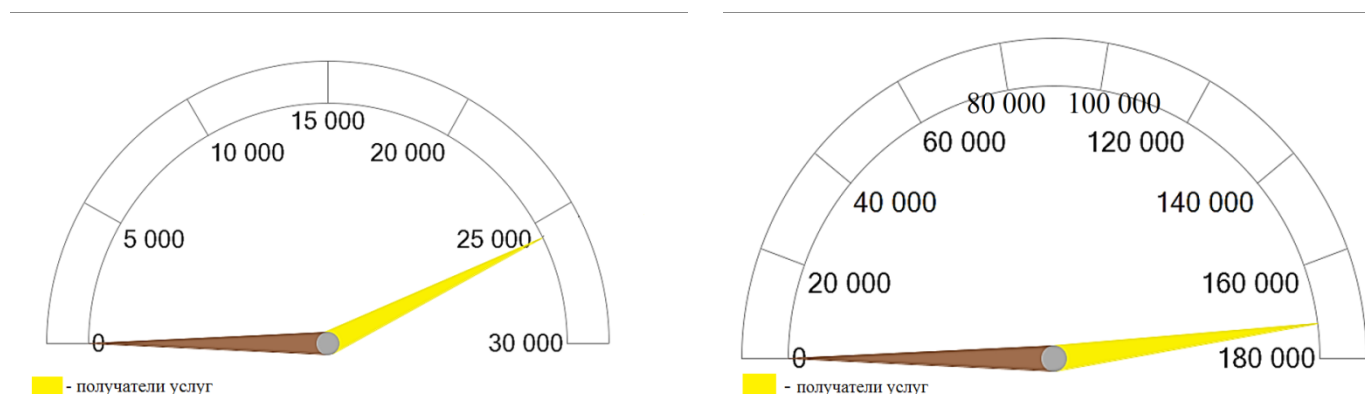
Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан была сформирована для каждой организации культуры (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР") в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение 2019 года (календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества).

Таблица 1.

### Общая численность получателей услуг по организациям культуры, участвующих в НОК УОУ ОК

№ п/п	Наименование учреждения	Общая численность получателей услуг
1	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	25653
2	МКУК "ЦКСНР"	172641
	<b>ИТОГО</b>	<b>198294</b>

**Общая численность получателей услуг по организациям культуры,  
участвующих в НОК УОУ ОК/**



**МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"**

**МКУК "ЦКСНР"**

Согласно п.4 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 (утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) «Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации».

Таким образом объем выборочной совокупности по каждой организации культуры (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР") составляет 600 респондентов.

Фактическое количество получателей услуг, принявших участие в настоящем социологическом исследовании, составило 1234 респондента. Сводные данные о величине выборочной совокупности и фактически прошедших анкетирование респондентов представлены в таблице 2.

Таблица 2.

**Сводные данные о величине выборочной совокупности и фактически прошедших анкетирование респондентов**

№ п/п	Наименование организации	Муниципалитет	Получатели услуг		Сотрудники организации	
			Объем выборочной совокупности	Фактически приняли участие в анкетировании	Объем выборочной совокупности	Фактически приняли участие в анкетировании
1	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	пгт. Нижегородский	600	604	-	10
2	МКУК "ЦКСНР"	пгт. Нижегородский	600	611	-	9
	<b>ИТОГО</b>		<b>1200</b>	<b>1215</b>		<b>19</b>

Таким образом в анкетировании приняли участие **1234** респондента, что составляет 103% от необходимого минимума, предусмотренного Техническим заданием.

Распределение выборочной совокупности респондентов организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК представлено на диаграмме (рисунок 3.)

**Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке качества условий осуществления деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым (общее количество).**

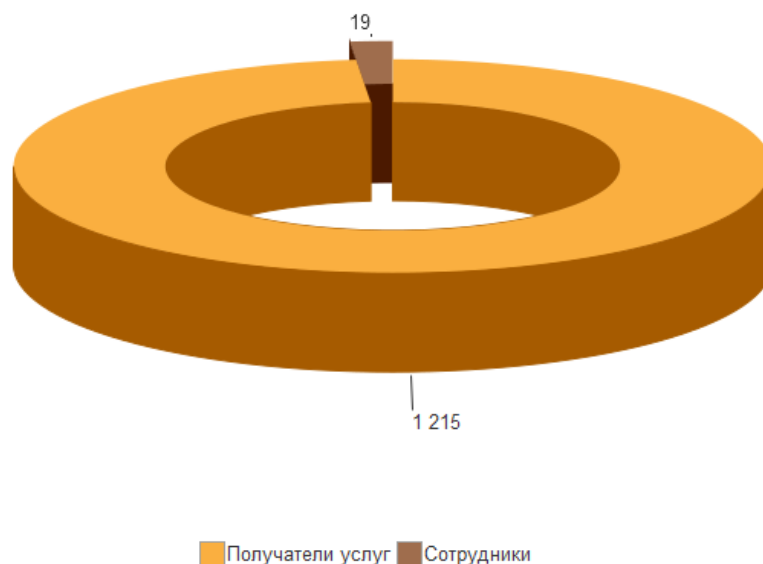
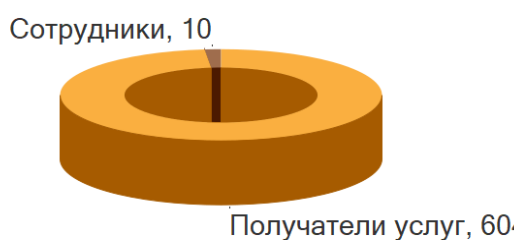
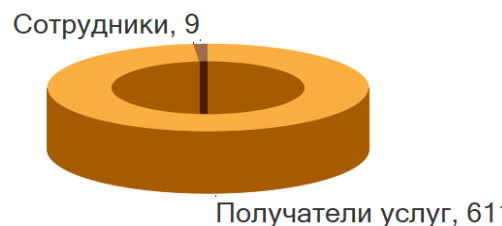


Рисунок 4.

**Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке качества условий осуществления деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым (в разрезе по организациям)**



**МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"**



**МКУК "ЦКСНР"**

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на

изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;

- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;

- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;

- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;

- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

## 2.2.. КРИТЕРИЙ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

На стадии активного развития культуры, которую проходит сейчас наша страна, очень важно уделять особое внимание информированности населения о деятельности организаций культуры. Основами законодательства РФ о культуре (ст. 36.2) установлен принцип информационной открытости организаций культуры. В соответствии с ним организации, оказывающие государственные и муниципальные услуги в сфере культуры, обязаны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности.

Информирование получателей услуг осуществляется в наглядной и доступной форме посредством размещения информационных материалов на официальных сайтах и информационных стендах.

Данные формы информирования должны обеспечить открытые данные, содержащие информацию о деятельности организации.

Критерий «Открытость и доступность информации об организаций культуры» оценивается по таким показателям, как:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организациях культуры, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте, а также наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг являются результаты мониторинга стендов внутри помещений ОК и официального сайта организации, которые проводились специалистом ООО «Валькнут».

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, принимающих участие в НОК УОУ ОК, наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи с получателями услуг определялась путем анкетирования респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше) на интернет-портале организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://kultura.otsenka-kachestva.ru/>).

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 100, т.е. в целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, что составляет 100%.

Открытая информационная среда - это не только наличие требуемого для размещения на сайте, информационном стенде организации в соответствии с законодательством объема информации, но и её качество, её достоверность и формат предоставления. Поэтому в ходе мониторинга учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность и достоверность.



**2.2.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».**

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте, являются результаты мониторинга информационных стендов внутри помещений МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР" и официальных сайтов организаций, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь изучалась официальная информация об ОК, представленная на информационных стендах и сайтах организаций и ее соответствие установленным требованиям (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»).

Показатель представлен 2 индикаторами:

- Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

- Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

- 

**ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».**

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на информационных стендах, являются результаты мониторинга стендов организаций культуры, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь оценивалось наличие обязательной информации:

- ✓ Официальное наименование организаций культуры, контактная информация организаций культуры;
- ✓ Информация о графике приема посетителей руководителем организации;
- ✓ Устав организации;
- ✓ Информация о руководящем составе организации руководителе, заместителях руководителя (ФИО, контактные данные);
- ✓ Правила и форма заявления о приеме в клубные формирования;
- ✓ Порядок оказания платных услуг в организациях культуры, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг;
- ✓ Локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий;
- ✓ Информация о перечне руководителей клубных формирований (ФИО, контактные данные);
- ✓ Расписание занятий клубных формирований;
- ✓ Афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – наблюдение.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях ОК, показал, что все необходимые документы этого индикатора размещены для открытого доступа.

Средний результат 100 баллов из 100 возможных.

Результаты мониторинга сайтов организаций культуры, участвующих в независимой оценке, на наличие и соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами представлены в таблице 3.

**Наличие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.**

Наименование организации	Официальное наименование организации культуры, контактная информация	Информация о графике приема посетителей руководителем организации	Устав организации	Информация о руководящем составе организации руководителя, заместителя руководителя (ФИО, контактные данные)	Правила и форма заявления о приеме в клубные формирования	Порядок оказания платных услуг в организациях культуры, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг стоимость предоставления услуг	Локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителям клубных формирований	Информация о перечне руководителей клубных формирований (ФИО, контактные	Расписание занятий клубных формирований	Афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия
МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
МКУК "ЦКСНР"	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Результаты, проведенного оператором мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях ОК, по индикатору «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 4.

**Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах в помещении о организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.**

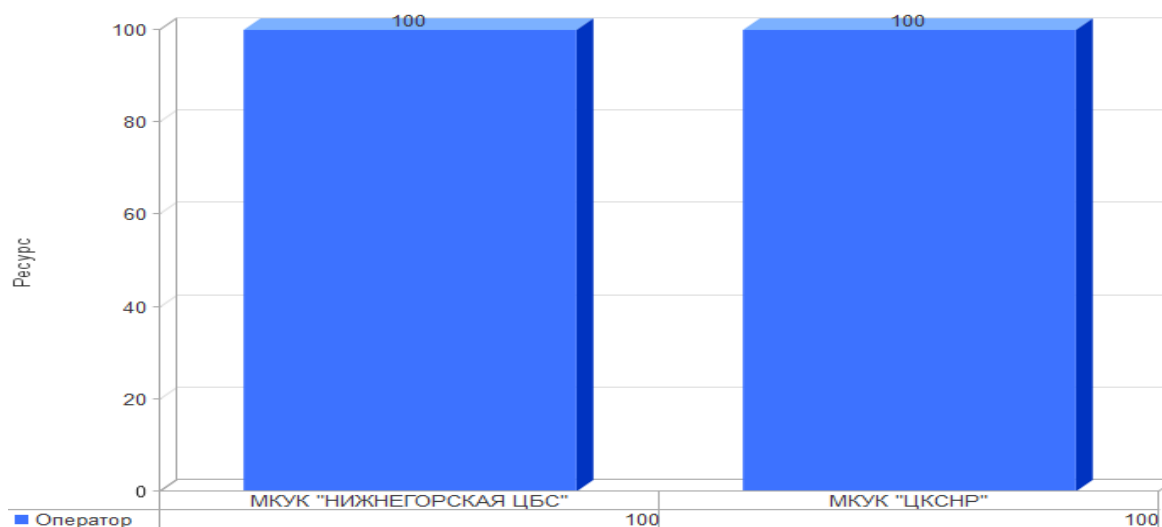
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организаций культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100
2.	МКУК "ЦКСНР"	100
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>100</b>

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение оператора составило **100** баллов.

На диаграмме (рисунок 5.) показано, как распределилось мнение оператора о полноте и актуальности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях в графическом отображении.

Рисунок 5.

**Полнота и актуальность информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации.**



**ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ  
КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ  
СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ  
АКТАМИ».**

Использование современных интернет-технологий существенно расширяет возможности организаций культуры по взаимодействию с населением, способствует формированию культурного диалога и активной позиции населения.

Получение открытой и достоверной, а также своевременной информации на веб-ресурсах организации позволяет существенно повысить эффективность и качество обслуживания населения.

Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлен 24 позициями оценивания.

Метод наблюдения – анализ Интернет-сайта.

В ходе мониторинга официальных сайтов организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, проведенного организацией-оператором (ООО «Валькнут»), выявлено, что обе организаций культуры (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР"), принявших участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет.

Оценка сайтов проводилась по результатам анализа информативности сайта каждой организаций культуры (наличие на сайте наиболее важных и актуальных для пользователей информационных разделов, документов и материалов, установленных нормативными правовыми актами).

Исследование Интернет-сайта осуществлялось независимым оператором методом сплошного просмотра содержания страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей обязательной информации.

Поиск информационных объектов на официальных сайтах организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учётом следующего правила: путём последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путём последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта или при помощи поисковой системы в сети «Интернет»;

«0» - информационный объект не найден.

В целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов.

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Согласно п.2.1 ст.13 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ (ред. от 01.05.2019) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" «Технические средства информационных систем, используемых государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципалитету унитарными предприятиями или государственными и муниципалитету учреждениями, должны размещаться на территории Российской Федерации».

Так как web-сайт организаций культуры является информационной системой, то к нему применимо действие настоящего закона. Таким образом, технические площадки, на которых размещаются сайты организаций культуры РФ должны размещаться на территории Российской Федерации.

Официальные сайты обеих организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, принявших участие в НОК УОУ ОК, расположены на технических площадках на территории Российской Федерации (г. Москва).

В обоих случаях (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР") для создания сайтов была использована cms-системы (система управления контентом сайта) 1С:Битрикс.

Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд» определяет порядок использования программного обеспечения. Так как система управления сайтом (cms-система) является программным обеспечением, то и действие данного постановления распространяется на сайты организаций культуры.

Cms-система 1С: Битрикс внесена в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, т.е. является российским программным обеспечением.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2013, с изм. от 01.12.2014) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Федеральному закону Российской Федерации от 31 декабря 2014 года № 531-ФЗ "О внесении изменений в статьи 13 и 14 Федерального закона "Об информации

„информационных технологиях и о защите информации" и Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях" доменное имя сайта должно принадлежать организации на правах аренды.

При анализе доменных имен МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» и МКУК «ЦКСНР» выявлено, что обе организации владеют доменными именами на правах аренды.

При анализе информации, размещенной на сайтах организаций культуры, оператором также обращалось внимание на возможность посетителю сайта без особых усилий находить нужную информацию.

Сайты обеих организаций культуры (МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС», МКУК «ЦКСНР») легко доступны и отличаются простотой навигации.

Оператором в первую очередь изучалась официальная информация об организации, представленная на сайте и ее соответствие установленным требованиям.

В ходе мониторинга официального сайта МБУК "ККМ" МОГОКРК и МБУК "КГДК" МОГОКРК оценивалось размещение следующей информации:

- наличие основных сведений об организации;
- наличие информации о структуре и органах управления организацией;
- наличие документов об организации;
- наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии);
- наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- наличие информации о материально-техническом обеспечении и оснащении;
- наличие информации о руководстве и кадровом составе организации.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга официальных сайтов организаций культуры Нижегородского района по показателю «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» показал, что основная часть документов этого показателя размещена в открытом доступе на официальных сайтах организаций.

Наличие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры представлены в таблице 5.

**Наличие информации о деятельности организаций культуры, размещённой на официальных сайтах организаций культуры**

Наименование организации	Информация об официальном наименовании организации и её дате создания	Информация об учредителе (-ях) организации	Информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии), схема проезда	Информация о режиме и графике работы организации культуры	Устав организации культуры (копия)	Свидетельство о государственной регистрации	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Положения о филиалах и представительствах	Структура организации культуры	Информация о режиме и графике работы структурных подразделений организации культуры	Информация о руководителях организации культуры и структурных подразделений структурных подразделений и	Контактная информация (телефон, адрес электронной почты) , информация о местах нахождения организации	Сведения о видах предоставляемых услуг	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления,	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация	Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией культуры	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с	Информация о планируемых мероприятиях	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах	Информация, размещенная и опубликованная которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	План по улучшению качества работы организации	
МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-
МКУК "ЦКСНР"	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	+	+	-



Результаты, проведенного оператором мониторинга официальных сайтов организаций культуры по индикатору «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 6.

Таблица 6.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	87,5
2.	МКУК "ЦКСНР"	52,08
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>69,79</b>

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение равно 69,79 балла.

В полном объеме информация, установленная нормативными правовыми актами федерального и регионального значения в открытый доступ не представлена ни одной организацией Нижегородского района, участвующей в НОК УОУ ОК.

Доля размещения информации на сайтах организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК, равна 69,79%.

Наибольшая часть информации по данному индикатору представлена на сайте МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» - 87,50 балла.

На официальном сайте МКУК «ЦКСНР» размещено 52,08% информации.

Дефицит информации наблюдался по следующим позициям оценивания:

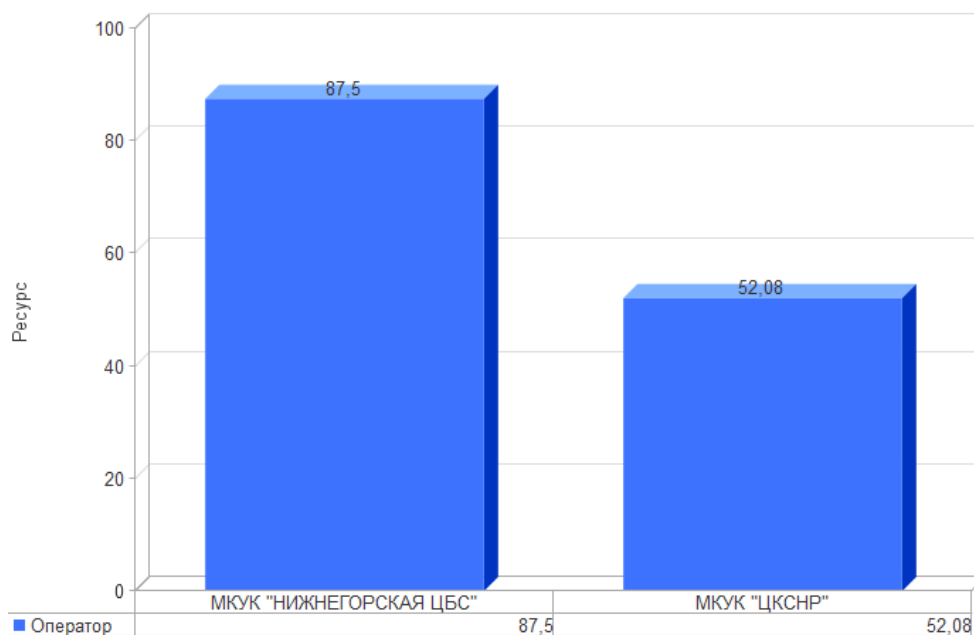
- Информация об учредителе (-ях) организации;
- Положения о филиалах и представительствах;
- Сведения о видах предоставляемых услуг;

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - Информация о планируемых мероприятиях;
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
  - План по улучшению качества работы организации.

На диаграмме (рисунок 6.) в графическом отображении показана, оценка оператора по индикатору «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Рисунок 6.

**Полнота и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры.**



**ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».**

Обобщив итоги анализа обоих индикаторов независимой оценки показателя «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» можно определить рейтинг организаций культуры Нижнегорский район Республики Крым по данному показателю.

Рейтинг организаций культуры по показателю «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлен в табличной форме (таблица 7.).

Таблица 7.

**Рейтинг организаций культуры Нижнегорского района по показателю «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам».**

№ п/п	Наименование организации	ПОКАЗАТЕЛЬ «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами»		ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ
		Наличие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах	Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте	
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100	87,50	<b>93,75</b>
2.	МКУК "ЦКСНР"	100	52,08	<b>76,04</b>
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>100</b>	<b>69,79</b>	<b>84,90</b>

Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 84,9 балла.

Значения выше среднего имеет МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС».

**Выводы по показателю:** среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» по району составило 84,9 балла.

- Максимальное количество баллов (100 баллов) не получила ни одна организация культуры, принявшая участие в НОК УОУ ОК.
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР" разместили на стендах в помещении организации полный объём информации, требуемой нормативными актами.
- Обе организации культуры, принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;
- Официальные сайты ОК Нижегородского района расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;
- Система управления официальным сайтом (cms-система) является российским программным обеспечением.
- Владельцами доменного имени официальных сайтов МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР» являются сами организации (соответственно - МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР");
- Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 69,79 балла из 100 возможных.
- Дефицит информации наблюдается на официальных сайтах обеих организаций.

## **2.2.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ».**

Наличие и функционирование на официальных сайтах организаций культуры дистанционных способов связи оценивалось по 6 позициям:

- Наличие телефона;
- Наличие электронной почты;
- Наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В целом максимально возможный балл за наличие на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование составляет 100 баллов.

Метод оценки контент-анализ информации на сайтах организаций культуры, контрольная закупка.

Функционирование на официальных сайтах организаций культуры дистанционных способов связи оценивалось не только с позиции наличия или отсутствия, но и возможности «дозвониться», «обратиться по указанным реквизитам электронной почты». Независимый оператор провел «контрольную закупку» - через, электронную почту и электронную форму для обращений участников образовательного процесса выборочно были разосланы письма, так же были сделаны звонки по телефонам, указанным на сайтах. У обеих организаций (МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС», МКУК «ЦКСНР») на официальном сайте создана возможность взаимодействия посетителей сайта с организацией по телефону, электронной почте.

Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) имеются также на сайтах обеих организаций.

На сайтах МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» и МКУК «ЦКСНР» отсутствует техническая возможность выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Наличие и функционирование на официальных сайтах организаций культуры дистанционных способов связи представлены в таблице 8.

Таблица 8.

**Наличие на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.**

Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	+	+	+	-
МКУК "ЦКСНР"	+	+	+	-

Результаты, проведенного оператором мониторинга «наличия на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлены в таблице 9.

**Наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.**

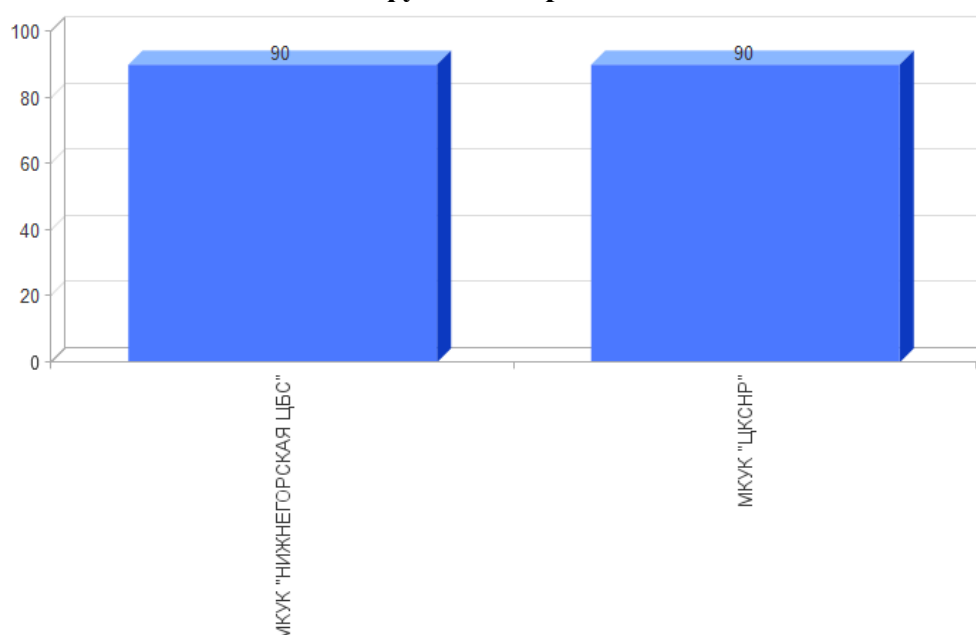
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	90
2.	МКУК "ЦКСНР"	90
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>90</b>

При оценке показателя 2 «Наличие на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» среднее значение равно **90** балла.

На диаграмме (рисунок 7.) показано, как выражается мнение оператора о наличии на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Рисунок 7.

**Наличие на официальном сайте организаций культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**



**2.2.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».**

Социологический компонент независимой оценки качества услуг осуществления деятельности организациями культуры, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организаций культуры), был направлен на изучение следующих позиций:

- степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

В целях формирования рейтинга организации результаты измерений показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяемые по итогам анкетирования в процентах, пересчитывались в баллы по формуле, указанной в Едином порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн-анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организаций культуры).



**ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ».**

По данному индикатору обе организации получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» представлены в таблице 10.

Таблица 10.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,67
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,76</b>

При оценке индикатора «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» среднее значение равно **99,76** балла.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры приведен в таблице 11.

Таблица 11.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК  
по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности  
организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении  
организаций культуры»**

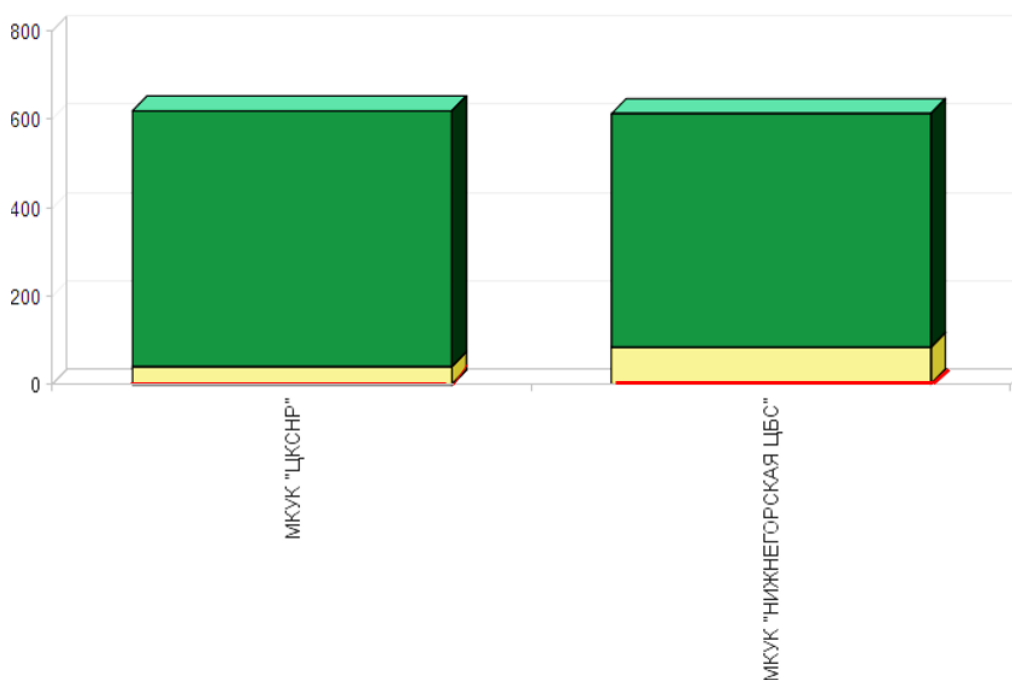
№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во.	%	Кол-во.	%	Кол-во.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	40	6,45	579	93,39
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	2	0,33	83	13,52	529	86,16

На рисунке 8 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а).

Рисунок 8.

**Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью  
информации о деятельности организаций культуры, размещенной на  
информационных стендах в помещении организаций культуры.**

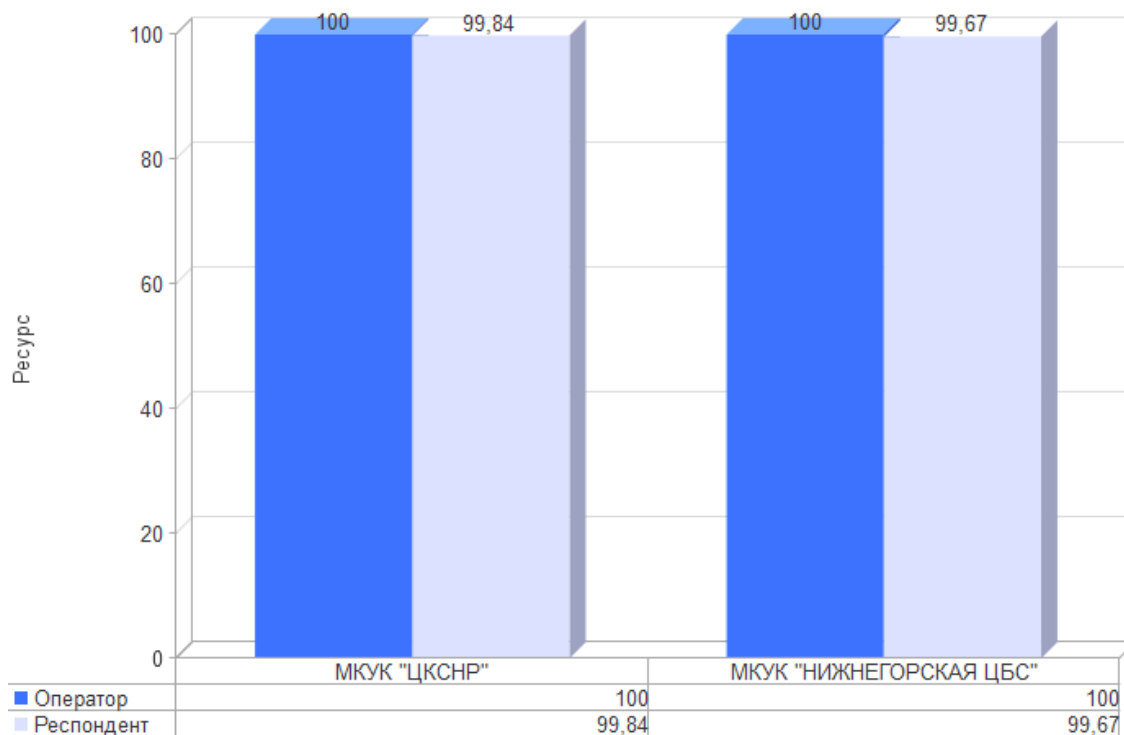


Проанализировав результаты оценки данного индикатора респондентами, можно сделать вывод, что респонденты в большей степени удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры в МКУК "ЦКСНР".

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры представлено на диаграмме (рисунок 9.).

Рисунок 9.

**Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры**



**ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ  
КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».**

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» представлены в таблице 12.

Таблица 12.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,51
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,68</b>

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному индикатору составила **99,68** балла из максимального значения в 100 баллов.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций культуры в сети «Интернет»» представлены в таблице 13.

Таблица 13.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций культуры в сети «Интернет»**

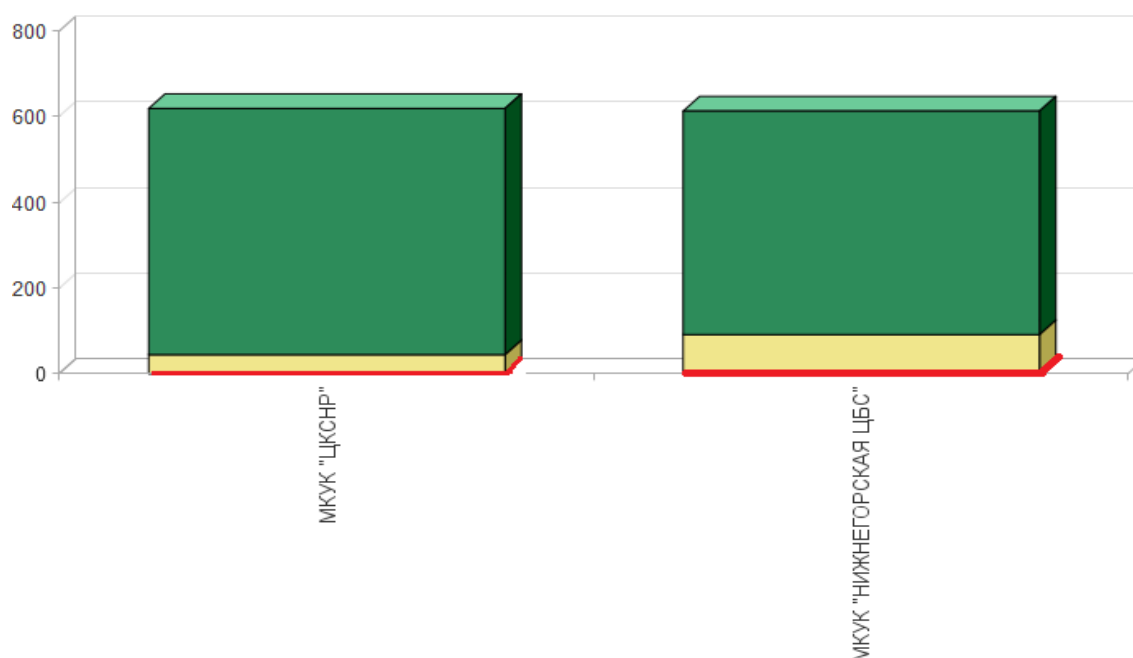
№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во.	%	Кол-во.	%	Кол-во.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	44	7,10	575	92,74
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	3	0,49	89	14,50	522	85,02

На рисунке 10 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а).

Рисунок 10.

**Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций культуры.**

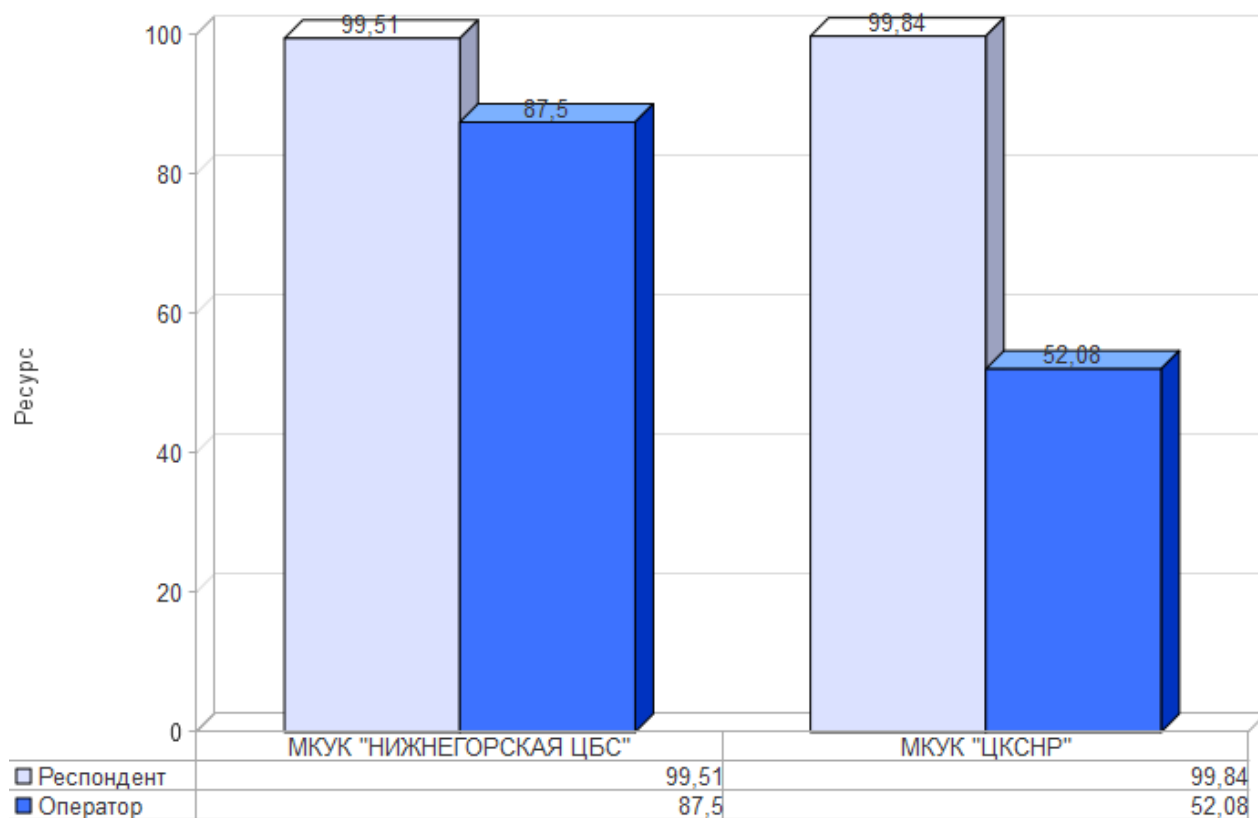


Проанализировав результаты оценки респондентами данного индикатора, можно сделать вывод, что респонденты в большей степени удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте МКУК "ЦКСНР".

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций культуры в помещении организаций культуры представлено на диаграмме (рисунок 11.).

Рисунок 11.

**Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций культуры.**



**ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».**

Обобщив, итоги анализа обоих индикаторов показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах», можно определить рейтинг организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым по данному показателю.

Рейтинг организаций культуры по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» представлен в табличной форме (таблица 14.).

Таблица 14.

**Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах».**

№ п/п	Наименование организации	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах
1.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,59
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,72</b>

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах», составило **99,72** балла.

Максимальное количество баллов (100 баллов) не получила ни одна из организаций, участвующих в НОК УОУ ОК.

Получатели услуг, принявшие участие в анкетировании наиболее удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МКУК "ЦКСНР".

#### 2.2.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ.

Результаты, проведенного мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях организаций культуры, официальных сайтов организаций культуры, наблюдения, онлайн анкетирования респондентов по критерию I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 15.

Таблица 15.

#### Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Наименование организации	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ООО, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет»»	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	93,75	90	99,59	94,96
2.	МКУК "ЦКСНР"	76,04	90	99,84	89,75
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>84,90</b>	<b>90</b>	<b>99,72</b>	<b>92,36</b>

При оценке критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» среднее значение равно **92,36** балла

Наилучший результат по итогам анализа критерия 1. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» получила МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС".

Анализируя результаты оценки открытости и доступности информации об организациях культуры, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень открытости и доступности информации об организациях культуры



Нижегородского района составляет 92,36 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки открытости и доступности информации об организациях культуры представлены в таблице 16.

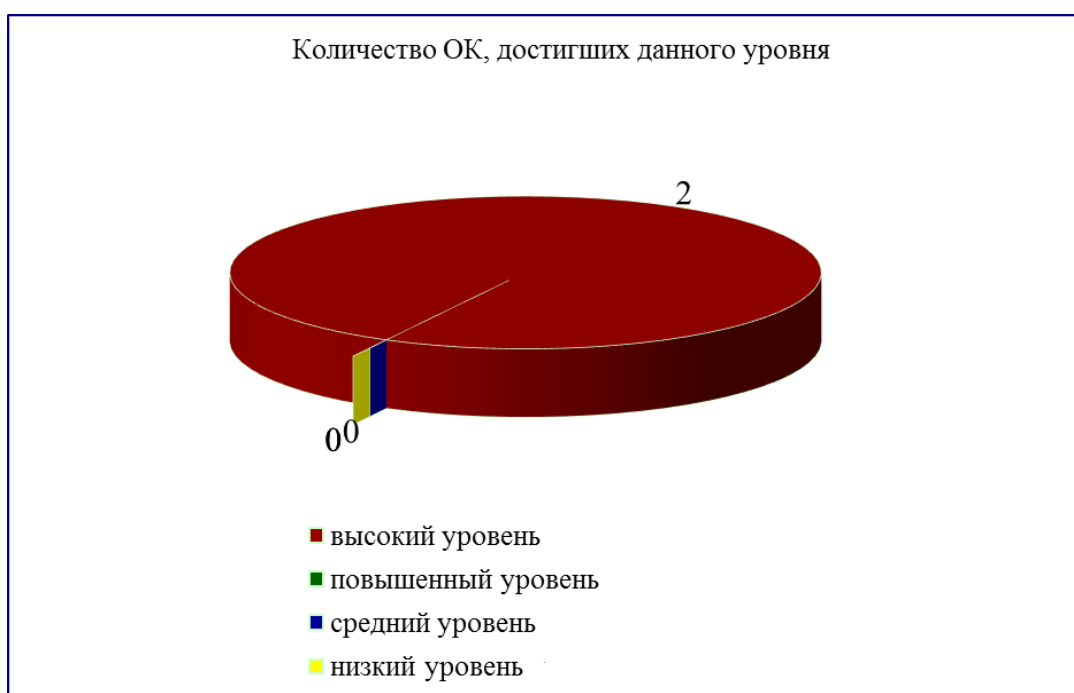
Таблица 16.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунке 12) показано, распределение организаций культуры Нижегородского района в соответствии с рейтинговой оценкой по показателю «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации».

Рисунок 12.

**Распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации»**



На основании мониторинга показателей критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» можно сделать

следующие выводы:

**1.** Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:

- значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 84,9 балла;

- максимальное количество баллов (100) не набрала ни одна из организаций культуры, принимавших участие в НОК УОУ ОК;

- обе организации (100% от общего количества ОК, принявших участие в мониторинге) по данному показателю получили оценки в диапазоне высоких баллов;

- на информационных стендах внутри помещений ОК полный объем требуемой информации о своей деятельности разместили обе организации, принявшие участие в мониторинге;

- значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 100 баллов из 100 возможных;

- обе организации культуры, принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;

- официальные сайты ОК Нижегородского района расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;

- система управления официальными сайтами (cms-система) является программным обеспечением российского производства;

- владельцем доменного имени официальных сайтов МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР" являются сами организации (соответственно - МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР");

- значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 69,79 балла из 100 возможных.

**2.** Показатель «Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»:

- на официальных сайтах организаций культуры Нижегородского района созданы возможности взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и посредством электронной почты, с помощью различных электронных сервисов;

- Однако на сайтах обеих организаций отсутствует возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг;

- Среднее значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» - 90 баллов;

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»»

- среднее значение показателя Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»», составило 99,72 балла.

Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» посредством анализа информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях организаций, наличия на официальном сайте ОК информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации учитывая, что максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, можно отметить, что организации культуры Нижегородского района, участвующие в НОК УОУ ОК, получили оценки в диапазоне высоких баллов.

### **2.3. КРИТЕРИЙ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.**

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым оценивалась по следующим показателям:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

К таким условиям относятся:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

Максимальный балл по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 100 баллов.

Метод оценки – онлайн анкетирование, наблюдение.

### 2.3.1. КРИТЕРИЙ И ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

Показатель «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг» представлен 1 индикатором:

- наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 20 баллов, за отсутствие – 0 баллов.

Метод оценки – наблюдение

В обеих организациях культуры (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР"), участвующих в НОК УОУ ОК, не в достаточной мере обеспечены комфортные условия для оказания услуг (средний показатель **90** баллов).

Результаты мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» представлены в таблице 17.

## Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование организации	Наличие комфортных условий для предоставления услуг						
	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации	Доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)	Санитарное состояние помещений образовательной организации	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	+	+	+	-	+	+	
МКУК "ЦКСНР"	+	-	+	+	+	+	

Результаты, проведенного оператором мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» представлены в таблице 18.

Таблица 18.

## Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие комфортных условий для предоставления услуг»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100
2.	МКУК "ЦКСНР"	100
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>100</b>

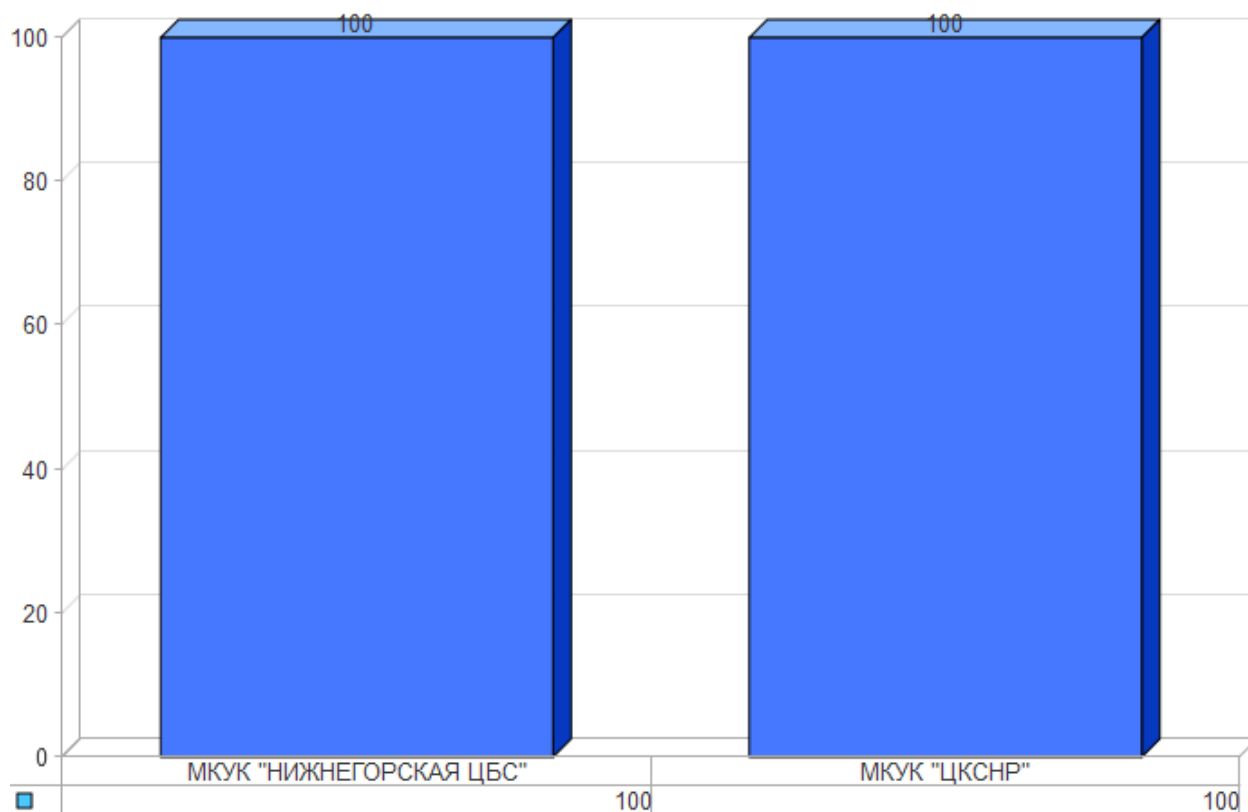
При оценке индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» среднее значение равно 100 баллов.

Максимальное количество баллов (100) получили обе организации культуры, участвующие в НОК УООД.

На диаграмме (рисунок 13) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие комфортных условий для предоставления услуг».

Рисунок 13.

**Наличие комфортных условий для предоставления услуг.**



### 2.3.2. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КОМФОРТНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ».

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше и сотрудников организации культуры), был направлен на изучение степени удовлетворенности комфортностью предоставления услуг.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Результаты, анализа оценок респондентов по индикатору «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» представлены в таблице 19.

Таблица 19.

#### Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией»
1.	МКУК "ЦКСНР"	98,06
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	96,91
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>97,49</b>

При оценке индикатора «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» среднее значение равно **97,49** балла.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК комфортными условиями для предоставления услуг приведен в таблице 20.

Таблица 20.

#### Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организаций культуры».

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	12	1,94	69	11,13	539	86,94
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	19	3,09	104	16,94	491	79,97

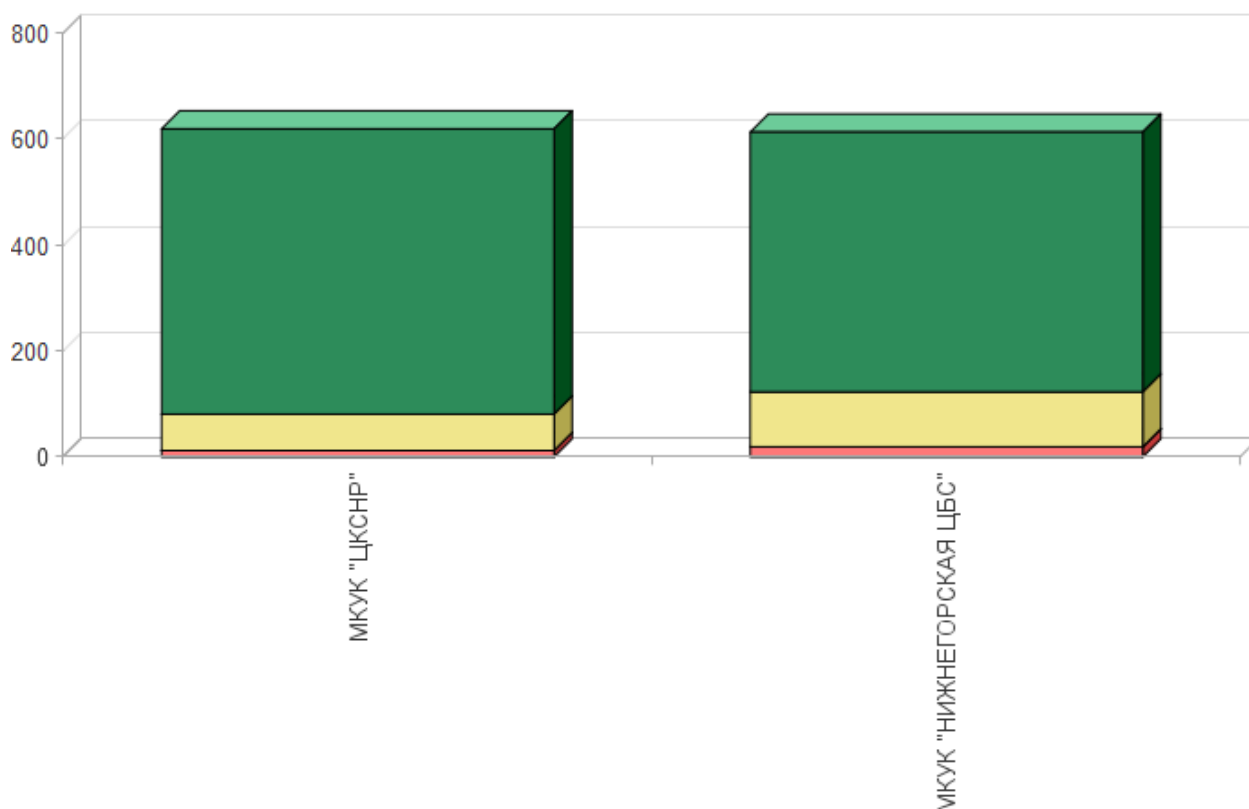


На рисунке 14 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а).

Рисунок 14.

**Карта удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг организаций культуры.**

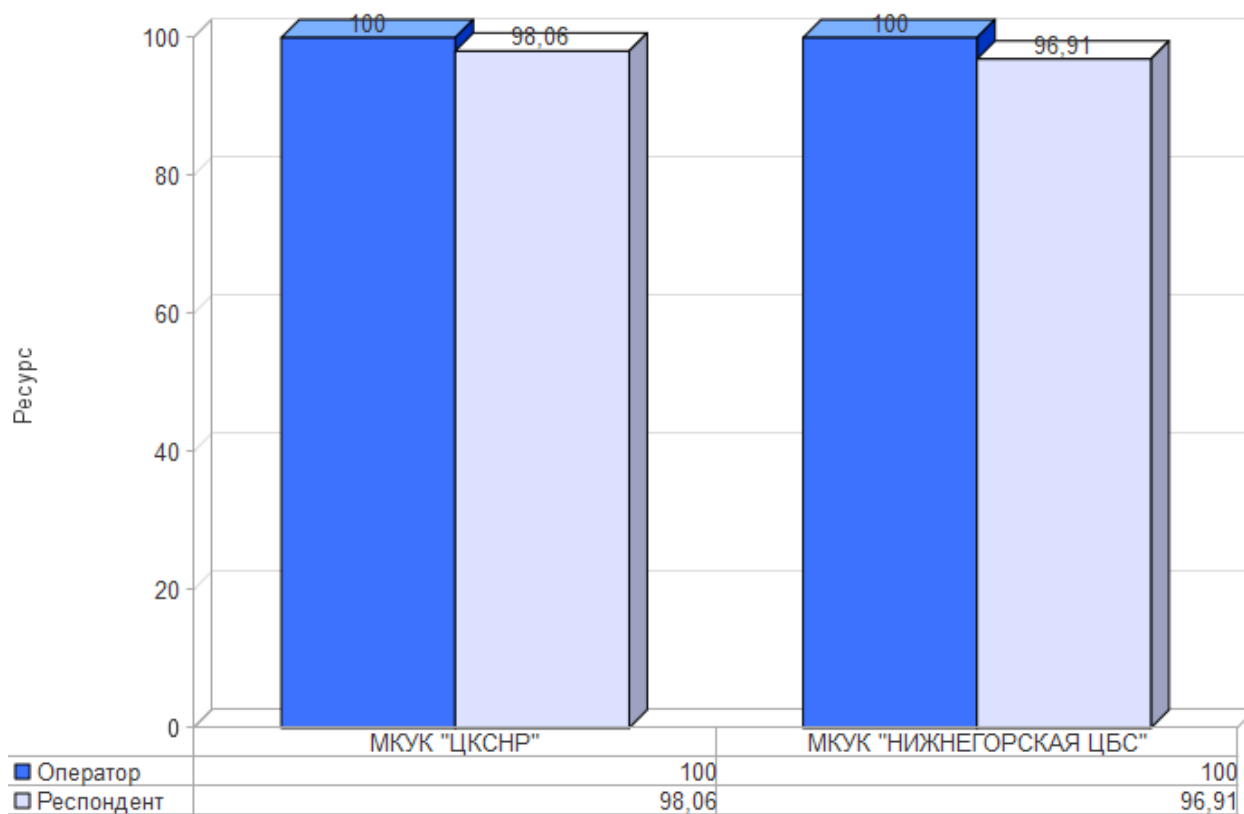


Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры Нижегородского района Республики Крым показывает, что респонденты высоко оценивают условия комфортности в организациях, принявших участие в мониторинге.

Однако из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены комфортностью предоставления услуг в МКУК "ЦКСНР".

На диаграмме (рисунок 15) показано, как распределились мнения оператора и респондентов по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры».

**Распределение мнения оператора и респондентов по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность культуры».**



### 2.3.3. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» равен 100 баллам.

Результаты, проведенного мониторинга по критерию II. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» представлены в таблице 21.

Таблица 21.

#### Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

№ п/п	Наименование организации	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организаций культуры	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II
1.	МКУК "ЦКСНР"	100	98,06	99,03
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100	96,91	98,45
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>100</b>	<b>97,49</b>	<b>98,74</b>

Среднее значение критерия II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг», составило **98,74** балла.

Анализируя результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень комфортности условий оказания услуг в ОК Нижегородского района (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС") составляет 98,74 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки комфортности условий оказания услуг в ОК Нижегородского района представлены в таблице 22.

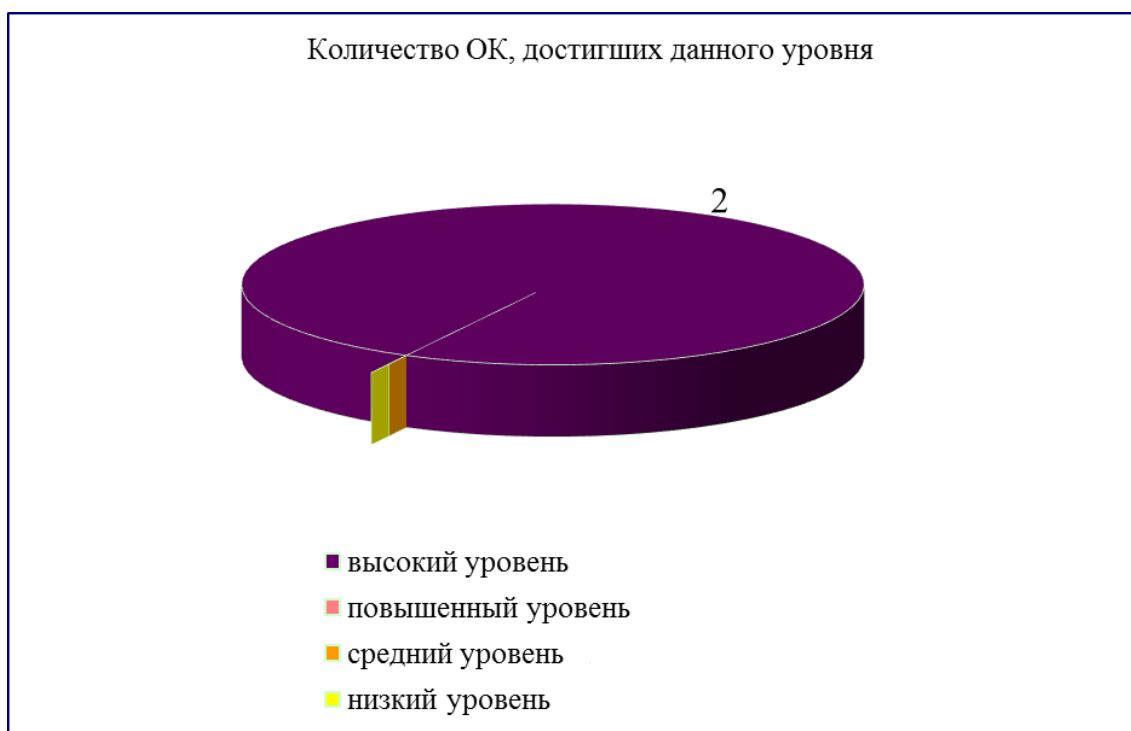
Таблица 22.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунок 15) показано, распределение организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию П «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг».

Рисунок 16.

**Распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг»**



Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» посредством наблюдения, онлайн анкетирования, учитывая, что максимально возможный

балл за комфортность условий предоставления услуг организации составляет 100 баллов, можно отметить, что все организации культуры, принявшие участие в НОК УОУ ОК, имеют высокий результат.

#### 2.4. КРИТЕРИЙ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

Забота об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья по своей значимости выходит сегодня на одно из первых мест, поскольку является одним из критериев цивилизованности государства и его нравственного прогресса.

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

- ✓ имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;
- ✓ имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;
  
- ✓ имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Наличие условий характеризующих доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым оценивалось по 3 показателями:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов;
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
  
- Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

Метод оценки – наблюдение и онлайн анкетирование респондентов – потребителей услуг организации культуры.

#### 2.4.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Показатель представлен 1 индикатором «Наличие в помещениях организаций культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.
- Метод оценки - наблюдение

Для организаций культуры, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ( $\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Результаты оценки оператором индикатора «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» представлены в таблице 23.

Таблица 23.

**Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**

Наименование организации	Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)	Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	Сменные кресла-коляски	Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	-	-	-	-	-
МКУК "ЦКСНР"	-	-	-	-	-

В ходе оценки помещений организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым и прилегающих к ним территорий оператор установил, что в организациях помещения организаций культуры и прилегающие к ним территории недостаточно оборудованы с учётом доступности для инвалидов. Так:

- Входные группы оборудованы пандусами лишь в 4 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».
- Расширенные дверные проёмы, поручни, адаптированные лифты имеются у 2 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».
- Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются в 2 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».

В МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" полностью отсутствуют помещения и территории, оборудованные с учетом доступности для инвалидов.



Результаты, анализа оценок оператора по индикатору «Наличие в помещениях организаций культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» представлены в таблице 24.

Таблица 24.

**Данные оператора по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».**

№ п/п	Наименование организации	Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»
1.	МКУК "ЦКСНР"	60
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	0
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>30</b>

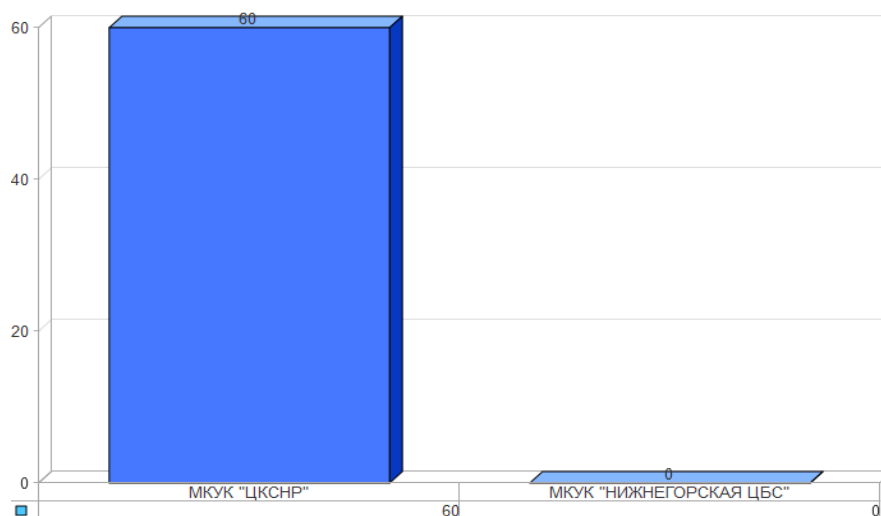
Оценка оператора по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составила 30 баллов.

Таким образом, наличие в помещениях организаций культуры Нижегородского района и на прилегающих к ним территориях условий доступности для инвалидов оценивается на среднем уровне.

На диаграмме (рисунок 17) показано как выразилось мнение оператора по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

Рисунок 17.

**Наличие в помещениях организаций культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.**



#### **2.4.2. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ».**

Показатель «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлен 1-м индикатором с 6 позициями оценивания:

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

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

В ходе оценки организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, принявших участие в НОК УОУ ОК, оператор установил, что:

- обе организации культуры (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР") имеют альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

- Работники обеих организаций (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР») могут оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях.

- Предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому возможно как в МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС», так и в МКУК "ЦКСНР".

- В организациях культуры Нижегородского района полностью отсутствуют:
  - ✓ 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).

Результаты, проведенного анализа оператором, по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 25.

Таблица 25.

**Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Наименование организации	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 культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	-	-	-	+	+	+
МКУК "ЦКСНР"	-	-	-	+	+	+

Результаты, анализа оценок оператора по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 26.

Таблица 26.

**Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

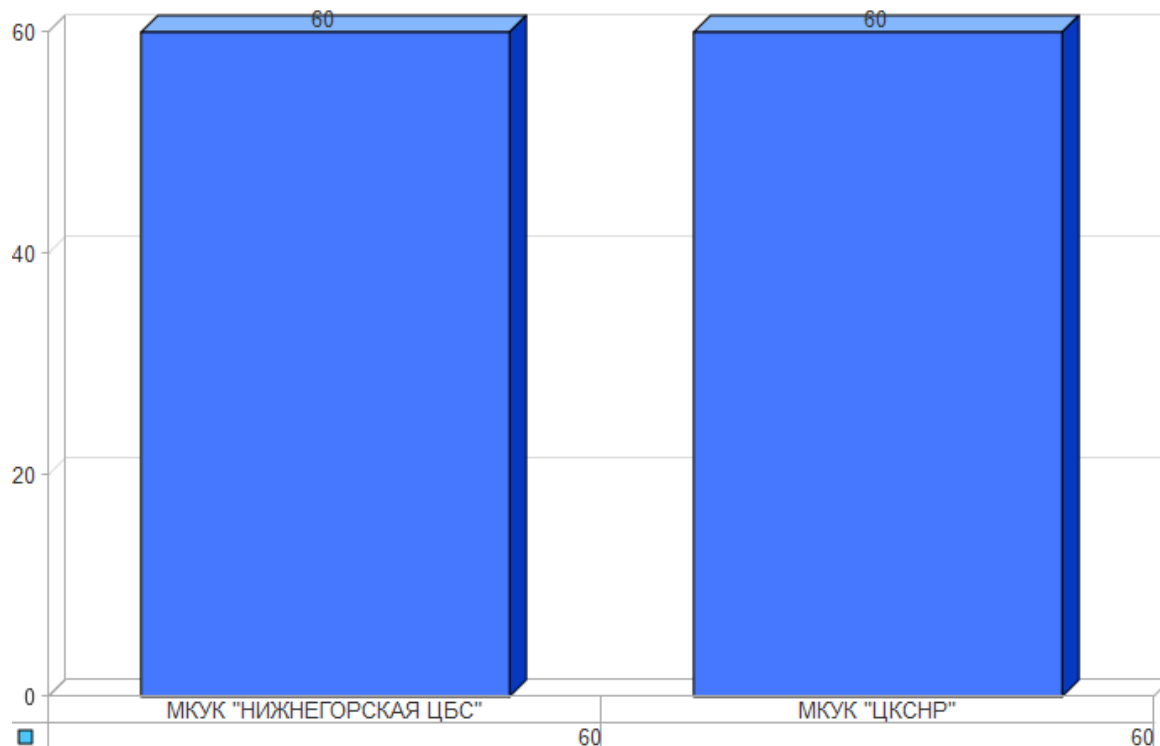
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие в организаций культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	60
2.	МКУК "ЦКСНР"	60
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>60</b>

При оценке показателя «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» среднее значение равно **60** баллов.

Таким образом обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР") оценивается на повышенном уровне.

На диаграмме (рисунок 17) показано как выразилось мнение оператора по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

**Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**



**2.4.3. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».**

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через онлайн анкетирование получателей услуг, был направлен на изучение степени удовлетворенности получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях Нижегородского района

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

По данному индикатору организации культуры Нижегородского района получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлены в таблице 27.

Таблица 27.

**Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Индикатор «Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов»</b>
1.	МКУК "ЦКСНР"	98,55
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	95,6
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>97,08</b>

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила **97,08** балла из максимального значения в 100 баллов.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен в таблице 28.

Таблица 28.

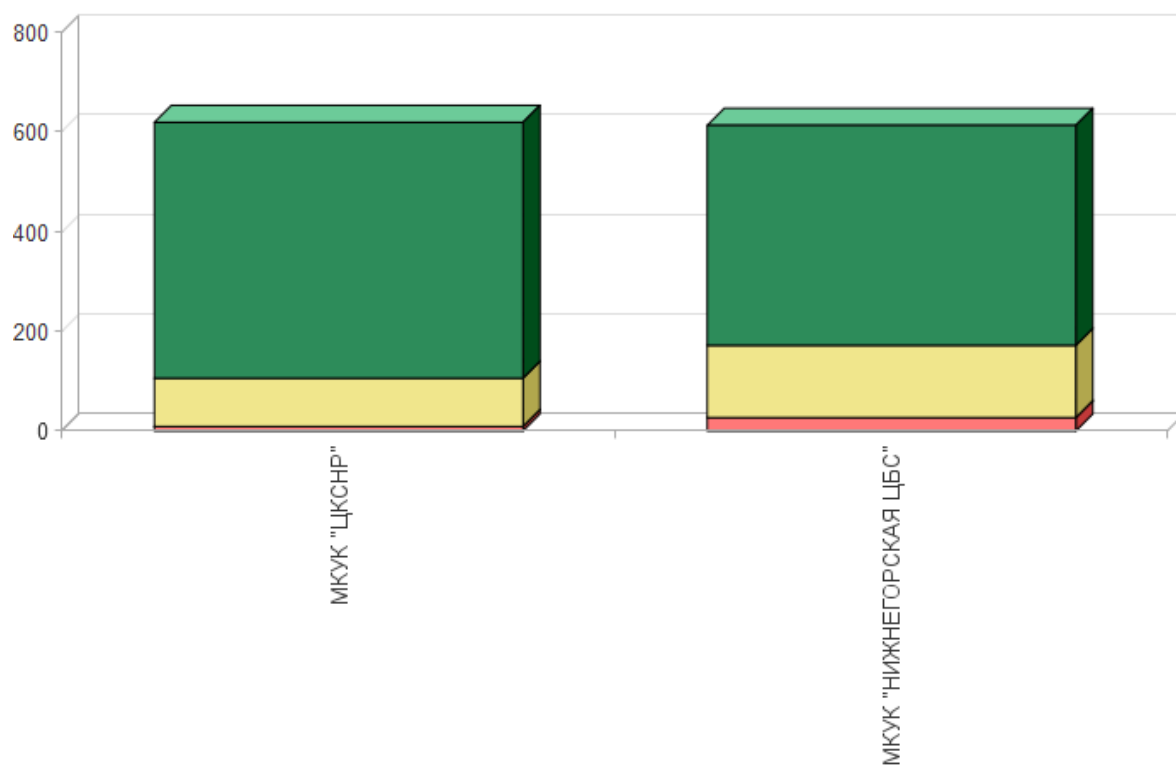
**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК  
по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для  
инвалидов»**

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительн о		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	9	1,45	97	15,65	514	82,90
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	27	4,40	145	23,62	442	71,99

На рисунке 18 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору  
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».**





#### 2.4.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

Одним из приоритетов социальной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права является реализация комплекса мер, направленных на создание инвалидам равных с другими гражданами возможностей для участия в жизни общества, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности.

Анализируя созданные условия для инвалидов в организациях культуры Нижегородского района можно констатировать, что:

- В организациях не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов. Средний балл по данному критерию составил 62,13 балла в то время, как максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» равен 100 баллам;

- Ни одна из ОК, принявших участие в НОК УОУ ОК, не набрала максимально возможное количество баллов по данному критерию;

1. Показатель «Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов»:

- Входные группы оборудованы пандусами лишь в 4 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».
- Расширенные дверные проёмы, поручни, адаптированные лифты имеются у 2 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».
- Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются в 2 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».
- В помещениях МКУК «ЦКСНР» и прилегающих территорий отсутствуют:
  - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
  - сменные кресла-коляски.

В МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" полностью отсутствуют помещения и территории, оборудованные с учетом доступности для инвалидов.

2. Показатель «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

- работники обеих организаций могут оказывать необходимую помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- в ОК имеются альтернативные версии официального сайта ОО в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому имеет как МКУК «ЦКСНР» так и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС".

В обеих ОК полностью отсутствуют:

- 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);
- в доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составляет 97,08 %.

Показатели мониторинга оператором обеспечения доступности услуг для инвалидов и восприятия опрошенными получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Одесского района Ростовской области представлены в таблице в таблице 29

Таблица 29.

**Итоговые показатели по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Наименование организации	Наличие оборудования помещений организаций культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие обеспечения в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III
1.	МКУК "ЦКСНР"	60	60	98,55	71,57
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	0	60	95,60	52,68
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>97,08</b>	<b>62,13</b>

При оценке критерия III. «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» среднее значение респондентов равно **62,13** балла.

Лучшие результаты мониторинга организаций культуры по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» имеют МКУК «ЦКСНР».

Анализируя результаты по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов», проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг организациями культуры (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым составляет **62,13** балла, что соответствует **повышенному** уровню.

Результаты оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 30.

Таблица 30.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	0
повышенный	50,1 - 75	2
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунок 19) показано распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов».

**Распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов».**



Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Нижнегорского района Республики Крым по критерию «Доступность услуг для инвалидов» посредством анализа результатов онлайн анкетирования и наблюдения, учитывая, что максимально возможный балл за данный критерий составляет 100 баллов, можно отметить, что организациями культуры, принявшими участие в НОК УОУ ОК, еще не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов.

## **2.5. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.**

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через онлайн анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организации), был направлен на изучение степени удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым.

Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен 3 показателями:

- Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

**2.5.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлены в таблице 31.

Таблица 31.

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

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,67
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,35
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,51</b>

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», что говорит о высоком уровне доброжелательности работников ОК Нижегородского района (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР").

Однако часть респондентов не в полной мере удовлетворена доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию.

Показатель уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен в таблице 32.

Таблица 32.

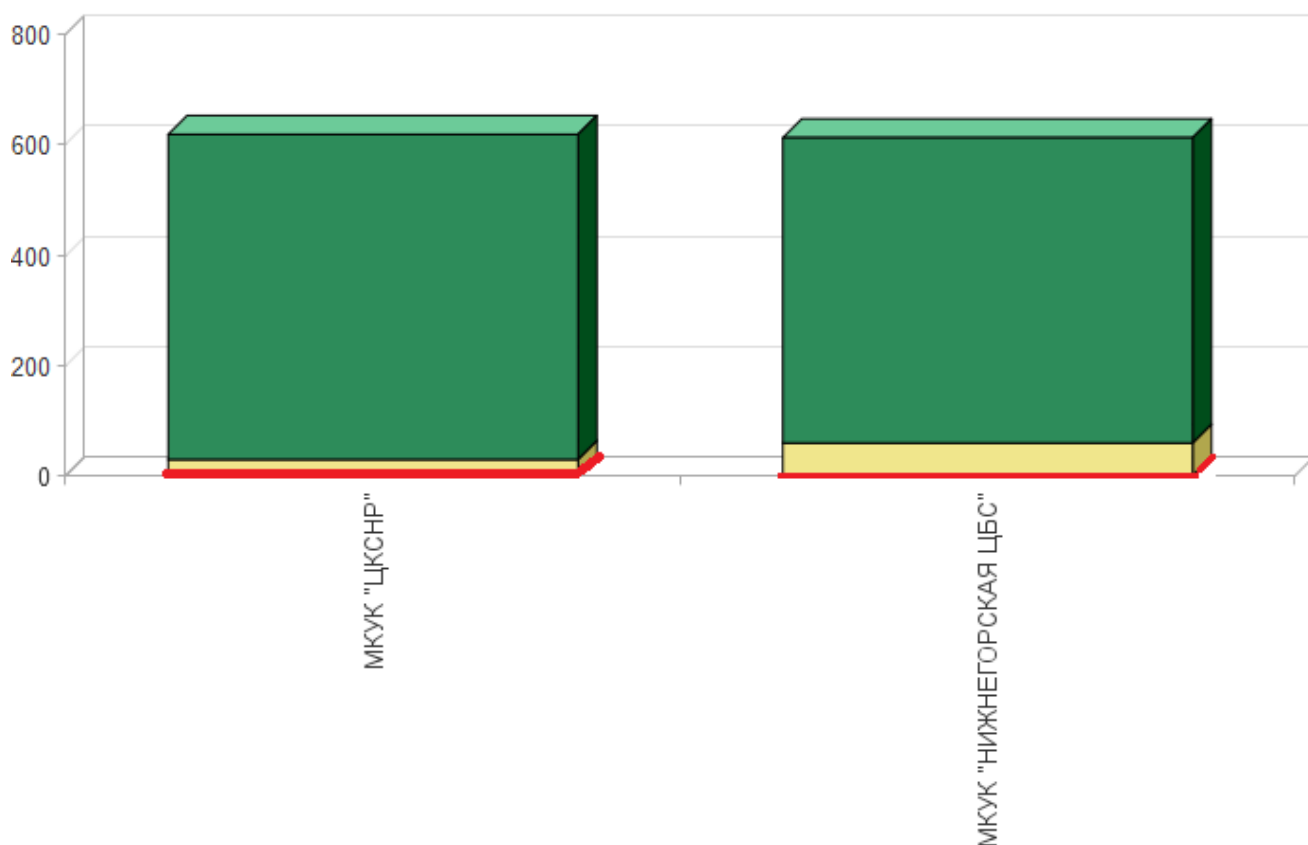
**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».**

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во.	%	Кол-во.	%	Кол-во.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	4	0,65	27	4,35	589	95,00
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	2	0,33	59	9,61	553	90,07

На рисунке 20 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС".



**2.5.2. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлены в таблице 33.

Таблица 33.

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

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»
1.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,67
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,76</b>

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», что говорит о высоком уровне доброжелательности в организациях культуры Нижегородского района.

По данному показателю все организации получили результаты, соответствующие высокому значению, однако респонденты не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

По результатам проведенного анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 99,76 балла из максимального значения в 100 баллов.

Уровень удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен в таблице (таблица 34)

Таблица 34

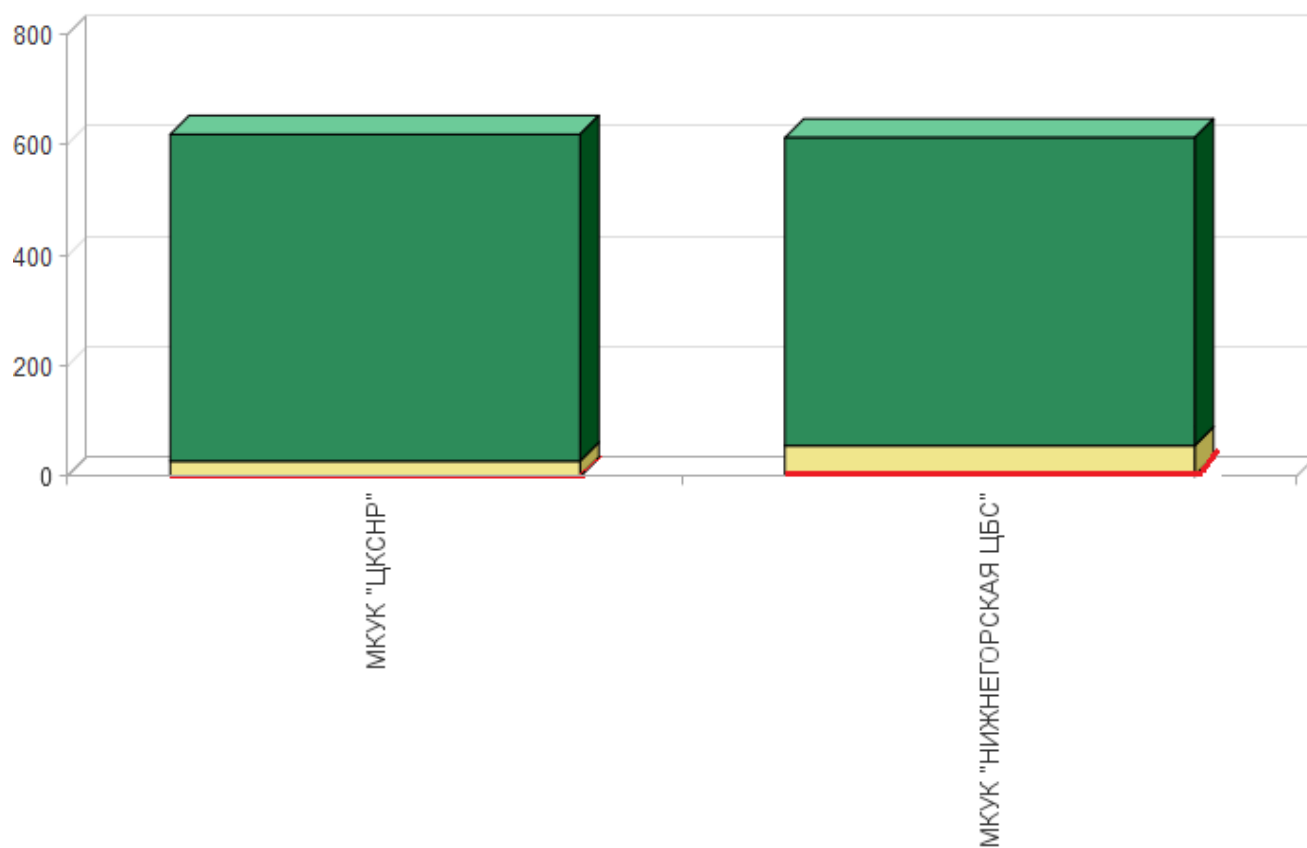
**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».**

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во.	%	Кол-во.	%	Кол-во.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	27	4,35	592	95,48
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	2	0,33	54	8,79	558	90,88

На рисунке 21 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию».**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию в МКУК "ЦКСНР".

**2.5.3. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 35.

Таблица 35.

**Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия**

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,84
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,84</b>

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», что говорит о доброжелательности и вежливости сотрудников в организациях культуры Нижегородского района (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР").

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 36.

Таблица 36

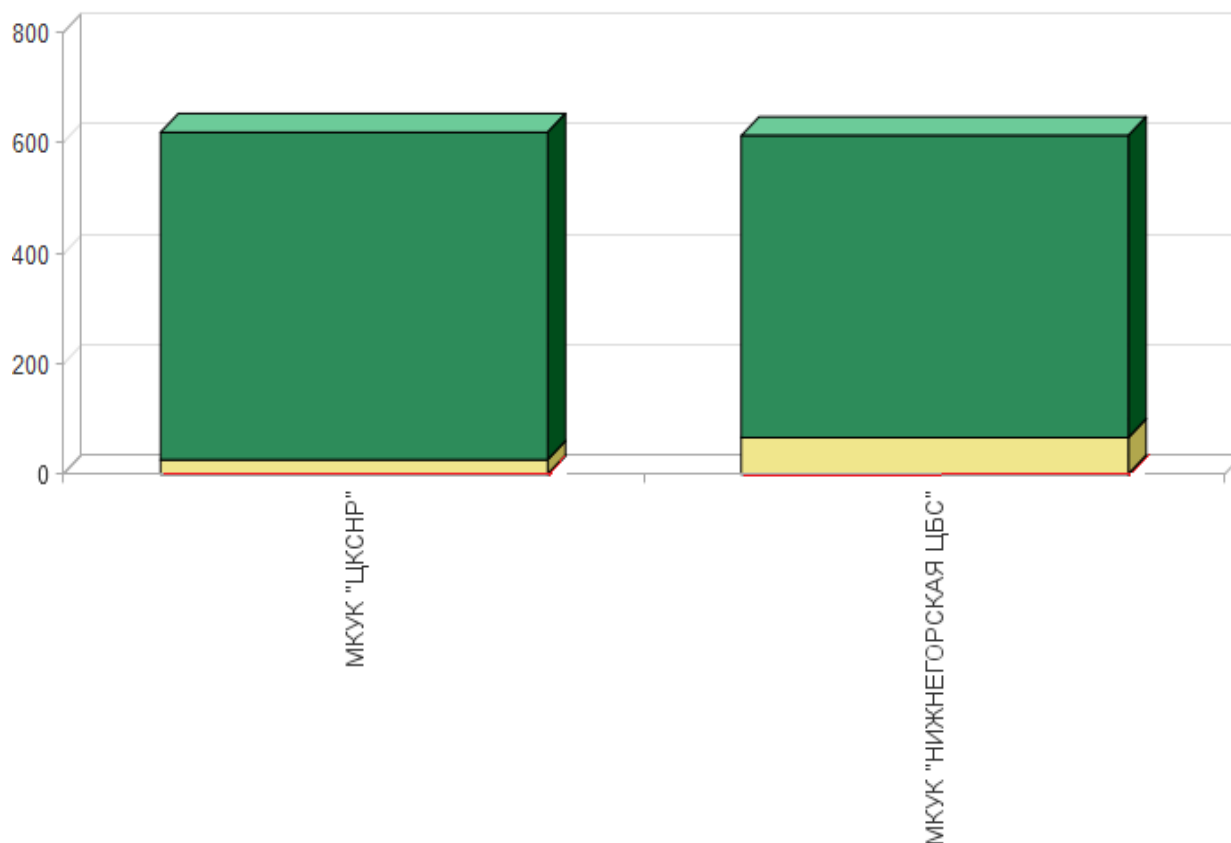
**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору  
«Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации  
при использовании дистанционных форм взаимодействия».**

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во.	%	Кол-во.	%	Кол-во.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	26	4,19	593	95,65
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	1	0,16	66	10,75	547	89,09

На рисунке 22 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия».**



Из представленных данных видно, что респонденты одинаково удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС".

**2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.**

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию IV. «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлены в таблице 37.

Таблица 37.

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	99,67	99,67	99,84	<b>99,70</b>
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,35	99,84	99,84	<b>99,60</b>
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,51</b>	<b>99,76</b>	<b>99,84</b>	<b>99,65</b>

Результаты по критерию IV. «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» высоки по всем анализируемым организациям.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию IV «Доброжелательность, вежливость работников организации», можно констатировать, что доброжелательность и вежливость работников ОК Нижегородского района, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – 99,65 балла).

Таблица 38.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 23) показано, как распределились мнения респондентов по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации» .

Рисунок 23.

#### Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры Нижегородского района



Таким образом, результаты независимой оценки по критерию IV. «Доброжелательность, вежливость работников организации» говорят о высоком уровне доброжелательности и вежливости работников ОК Нижегородского района.



## **2.6. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.**

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через онлайн анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организации), был направлен на изучение степени удовлетворённости условиями оказания услуг в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым.

Критерий V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения).
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Максимально возможная оценка по данному критерию – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование

**2.6.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ (УЧРЕЖДЕНИЕ) РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Показатель представлен 1-м индикатором:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 39.

Таблица 39.

**Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.**

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Готовность участников образовательных отношений рекомендовать организацию родственникам и знакомым»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,92</b>

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», что говорит о комфортных условиях оказания услуг в организациях культуры Нижегородского района (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР").

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 40.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору «Готовность потребителей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым».**

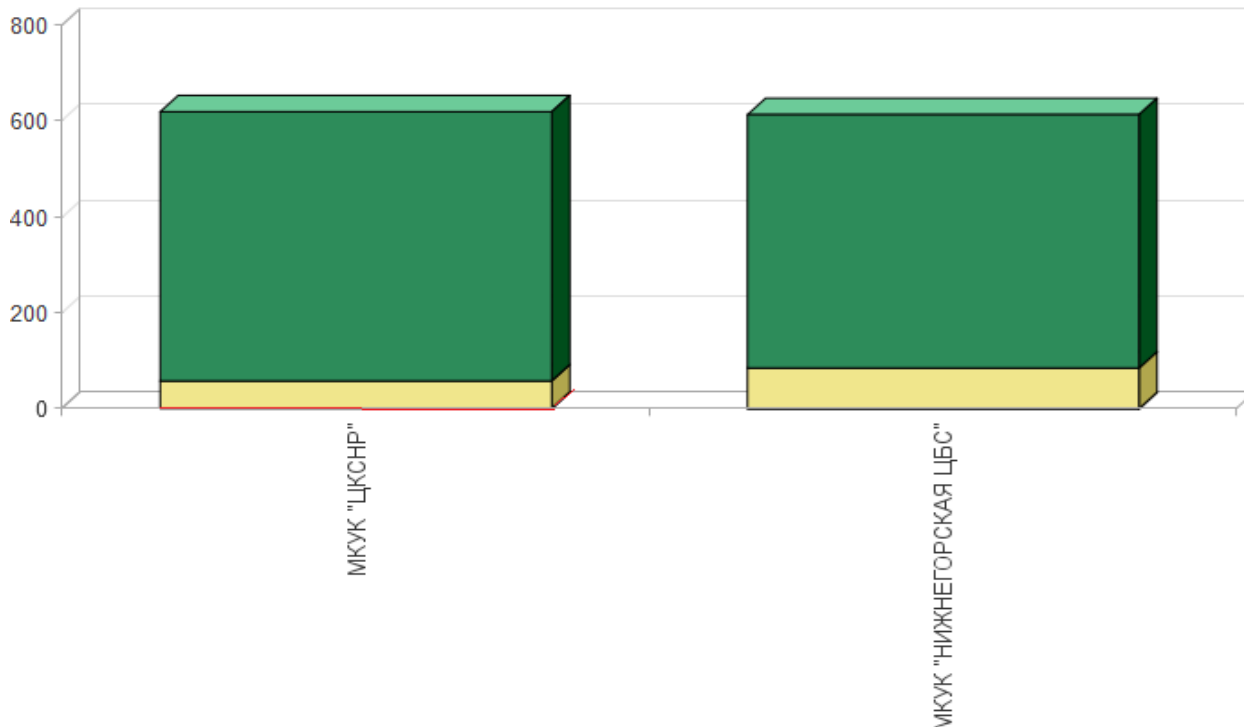
№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	57	9,19	562	90,65
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	0	0	85	13,84	529	86,16

На рисунке 24 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

Рисунок 24.

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Готовность потребителей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым».**



Из представленных данных видно, что респонденты в первую очередь готовы рекомендовать родственникам и знакомым МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС».

**2.6.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КУЛЬТУРЫ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 41.

Таблица 41.

**Удовлетворённость удобством графика работы организации.**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Индикатор «Удовлетворённость удобством графика работы организаций культуры»</b>
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,92</b>

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает график работы организации», что говорит о полной удовлетворенности режимом и графиком работы организаций культуры Нижегородского района (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР").

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 42.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору  
«Удовлетворённость удобством графика работы организации»**

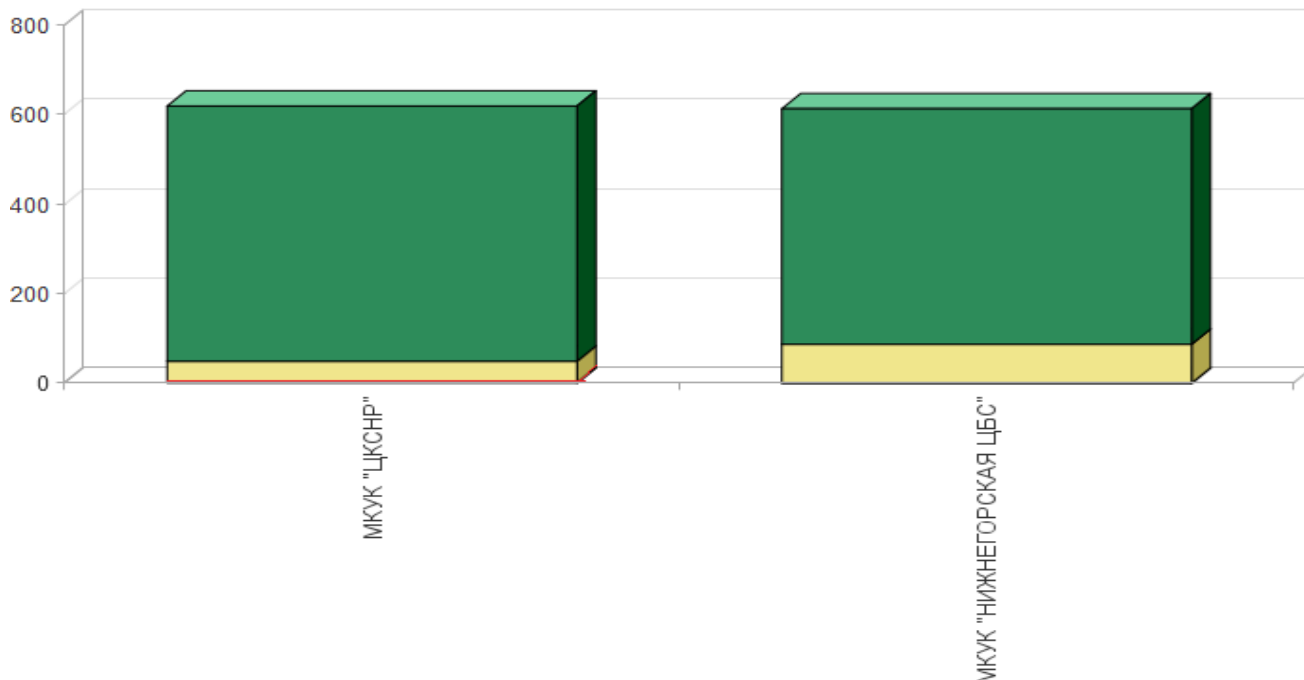
№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	48	7,74	571	92,10
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	0	0	87	14,17	527	85,83

На рисунке 25 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

Рисунок .25.

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость  
удобством графика работы организации».**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС".

### 2.6.3. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ».

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценивания – онлайн-анкетирование.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» представлены в таблице 43.

Таблица 43.

#### Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в организаций культуры»
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,84
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,92</b>

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивают, удовлетворительно, полностью устраивают условия оказания услуг в организации в целом?», что говорит об удовлетворённости условиями оказания услуг в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым.

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации» представлены в таблице 44.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору  
«Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации культуры».**

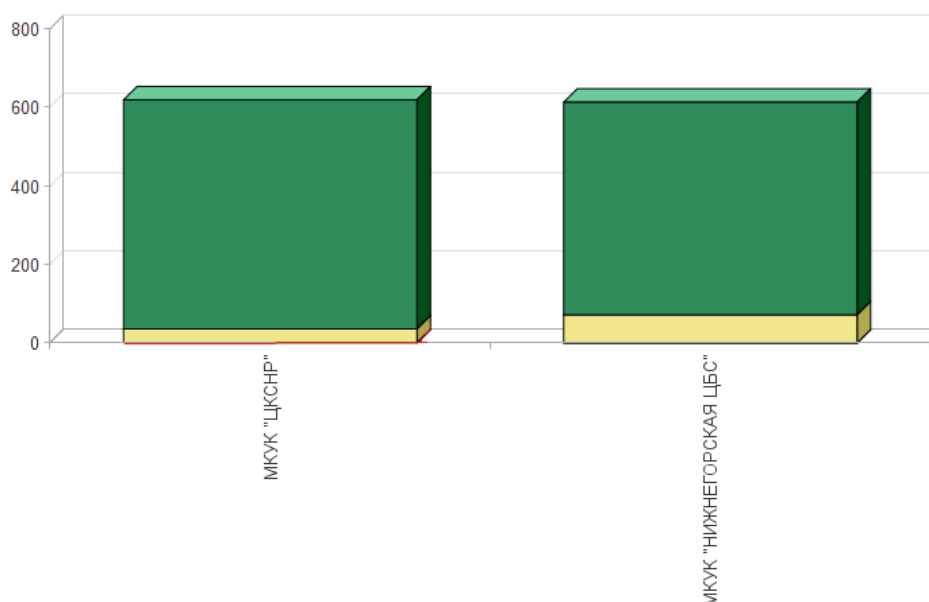
№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК "ЦКСНР"	620	1	0,16	35	5,65	584	94,19
2	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	614	0	0	72	11,73	542	88,27

На рисунке 26 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

- красная зона - неудовлетворительно, не устраивает;
- желтая зона - удовлетворительно;
- зеленая зона - полностью удовлетворен(а)

Рисунок 26.

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации»**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС".

**2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице 45.

Таблица 45.

**Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями  
оказания услуг в организации.**

№п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организаций культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V
1.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	100	100	100	100
2.	МКУК "ЦКСНР"	99,84	99,84	99,84	99,80
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>99,92</b>	<b>99,92</b>	<b>99,92</b>	<b>99,90</b>

Данные по показателям критерия V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» опираются на результаты опроса получателей услуг ОК Нижнегорского района Республики Крым.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг», можно констатировать, что удовлетворенность условиями оказания услуг в организациях культуры, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – 99,90 балла).



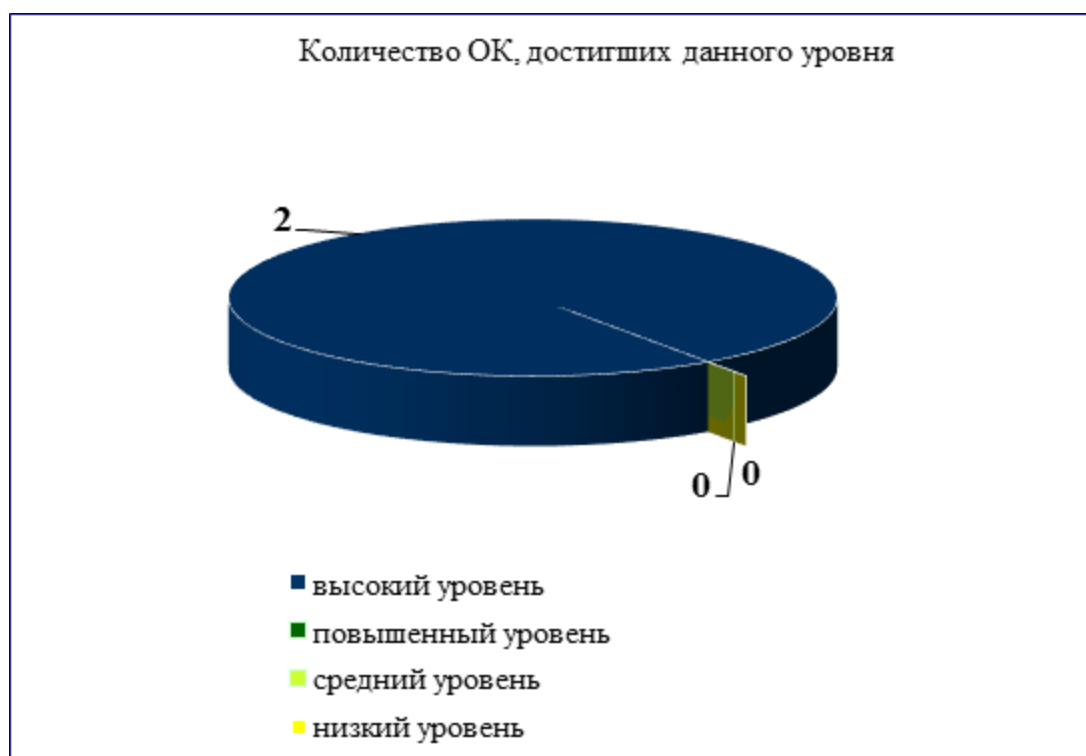
Таблица 46.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунок 27) показано, как распределились мнения респондентов по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры»

Рисунок 27.

**Общие показатели по критерию «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг»**



Таким образом, результаты независимой оценки по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» говорят о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в организациях культуры Нижегородского района.

### 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

#### 3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

Общий балл организации культуры по результатам НОК УОУ ОК определен суммированием баллов по всем показателям и критериям.

В заключении даны общие выводы и рекомендации по результатам НОК УОУ ОК.

Итоговый рейтинг организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым по результатам независимой оценки условий осуществления деятельности в табличной форме приведен ниже таблице 47

Таблица 47.

#### Распределение организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

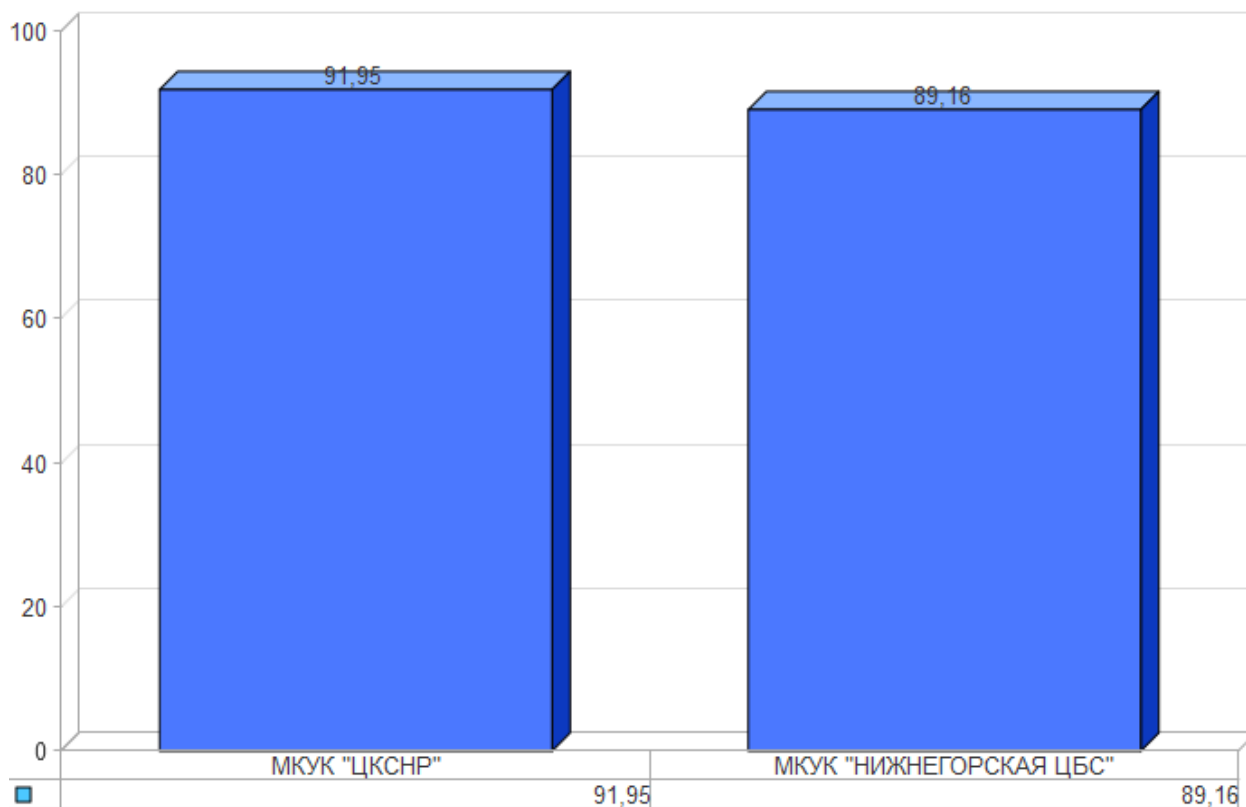
№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об организациях культуры»	Критерий II «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий III. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»	Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
1.	МКУК "ЦКСНР"	89,75	99,03	71,57	99,6	99,8	<b>91,95</b>
2.	МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	94,96	98,45	52,68	99,7	100	<b>89,16</b>
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ</b>	<b>92,36</b>	<b>98,74</b>	<b>62,13</b>	<b>99,65</b>	<b>99,90</b>	<b>90,56</b>

### 3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

На диаграмме (рисунок 28) показан рейтинг организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым в соответствии с оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Рисунок 28.

**Распределение организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**



### 3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, была проведена в отношении двух организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Нижнегорского района Республики Крым.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры решен ряд задач, а именно:

- определен рейтинг организаций культуры Нижнегорского района на основе независимой оценки и методики оценки условий оказания услуг;
- выявлена удовлетворенность получателей услуг, как компонент общей оценки качества условий оказания услуг;
- проведена оценка среды, открытости и доступности информации об организации и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества условий оказания услуг организацией;
- определен рейтинг организаций культуры городского Нижнегорского района по каждой категории;
- предложены рекомендации по повышению качества работы организаций культуры Нижнегорского района - объекта независимой оценки.

### 3.4. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.

Качество условий оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым получило высокую оценку общественного мнения - респондентов, являющихся непосредственными получателями услуг.

Мнение респондентов по некоторым вопросам расходятся с экспертными суждениями оператора и объективными данными, представленными организацией. При этом оператор более критичен и одновременно более конструктивен в вопросах оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

В целом в организациях культуры Нижнегорского района:

#### **1. Обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации об организации культуры:**

✓ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 84.9 балла из 100 возможных;

✓ Обе ОК (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС") разместили на стендах в помещении организации полный объем, требуемой нормативными актами, информации.

✓ Обе организации культуры, принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;

✓ Официальные сайты ОК Нижнегорского района расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;

✓ Система управления официальными сайтами (sms-система) обеих организаций (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС") является программным обеспечением, разработанным и произведенным в Российской Федерации;

✓ Владельцем доменного имени официальных сайтов МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" являются сами организации (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС");

✓ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 69,79 балла из 100 возможных.

✓ Среднее значение показателя «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 90 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» составило 99,72 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» составило 99,36 балла из 100 возможных.

#### Основные недостатки:

✓ Дефицит информации наблюдается на официальных сайтах обеих ОК (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС").

✓ Наибольшая часть информации по данному индикатору представлена на сайте МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» - 87,50 балла.

✓ На официальном сайте МКУК «ЦКСНР» размещено 52,08% информации.

Дефицит информации наблюдался по следующим позициям оценивания:

- ✓ - Информация об учредителе (-ях) организации;
- ✓ - Положения о филиалах и представительствах;
- ✓ - Сведения о видах предоставляемых услуг;
- ✓ Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- ✓ - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- ✓ - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- ✓ - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- ✓ - Информация о планируемых мероприятиях;

✓ - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

✓ - План по улучшению качества работы организации.

## **2. Обеспечена комфортность условий получения услуг:**

✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100 из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» составило 97,49 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» составило 98,47 балла из 100 возможных.

## **3. В организациях культуры Нижегородского района не в должной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов:**

✓ Среднее значение показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило 30 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 60 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 97,86 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» составило 62,13 балла из 100 возможных.

### Основные недостатки:

✓ Несмотря на сравнительно высокое среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (97,86 балла) в организациях культуры Нижегородского района не в достаточной мере оборудованы помещения организаций и прилегающей к ним территории с учётом доступности для инвалидов:

✓ В МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" полностью отсутствуют помещения и территории, оборудованные с учетом доступности для инвалидов.

✓ Входные группы оборудованы пандусами лишь в 4 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».

✓ Расширенные дверные проёмы, поручни, адаптированные лифты имеются только у 2 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».

✓ Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются в 2 из 28 структурных подразделений МКУК «ЦКСНР».

✓ В организациях культуры Нижегородского района полностью отсутствуют:

- 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).

#### **4. Установлена доброжелательность, вежливость работников организаций культуры Нижегородского района:**

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 99,51 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 99,76 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 99,84 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации» составило 99,65 балла из 100 возможных.



**5. Зафиксирована высокая доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым:**

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации» 99,92 из 100 возможных.

### **3.5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ.**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнении и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

#### **ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ**

✚ Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения условий оказания услуг.

✚ Подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) информационный стенды, расположенные в зданиях организаций культуры, сайты организаций на основании проведенной оценки и по его результатам доработать их с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой организации культуры.

✚ Привести информацию о деятельности ОК, размещенную на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствие с требованиями Приказа Министерства культуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».

✚ При обеспечении в организации культуры комфортных условий для оказания услуг организациями культуры учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УОУ ОК.

✚ Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

✚ Обеспечить в организации культуры условия доступности инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.

## РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

- ✚ Провести на уровне организации анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям;
- ✚ Выявить причины, снижающие качество деятельности организации, и определить возможности его повышения;
- ✚ Разработать, согласовать с Учредителем и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы организаций по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг;
- ✚ Разместить планы мероприятий по улучшению качества работы организаций на официальном сайте в сети Интернет;
- ✚ Учитывать результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в управленческой деятельности;
- ✚ Обеспечить информирование получателей услуг о процедурах и результатах независимой оценки качества условий оказания услуг;
- ✚ Провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций через воспитание информационной культуры потребителей услуг;

## АДМИНИСТРАЦИИ НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

✚ Разместить информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры района, на официальном сайте Управления и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

✚ Довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, проведенной в 2020 году, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры, руководителей организаций культуры, получателей услуг организаций культуры;

✚ Осуществлять контроль над разработкой и реализацией планов по повышению качества предоставляемых услуг.

✚ Организовать мониторинг сайтов организаций, имеющих низкие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, с целью контроля над устранением выявленных недостатков.