

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ Л.Л. Кирикова

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
В ГОРОДЕ ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук
подпись

_____ Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук
подпись

_____ Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ
подпись

_____ Шишкина Е.А.

Волгодонск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....	4
2. Методика исследования.....	6
2.1. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры и выборка исследования .	14
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Волгодонска Ростовской области	18
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Волгодонска Ростовской области.....	22
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Волгодонска Ростовской области.....	33
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории г. Волгодонска Ростовской области	35
6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»	35
Приложение 1 Перечень организаций культуры г. Волгодонска Ростовской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.....	37
Приложение 2 Анкета.....	38
Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества	39
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры.....	46
АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ.....	49
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	49

ВВЕДЕНИЕ

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

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культуры г. Волгодонска Ростовской области проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

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

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

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

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Волгодонска Ростовской области.

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

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

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

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

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

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

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

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

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

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

11. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

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

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

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

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

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

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории г. Волгодонска Ростовской области.

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории г. Волгодонска Ростовской области в 2019 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области в 2019 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 28 августа по 27 сентября 2019 года.

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

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

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

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

Сбор данных осуществлен путем:

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

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории г. Волгодонска Ростовской области, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

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

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

2. Методика исследования

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг организациями культуры;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры (наблюдение, посещение организации культуры);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен 3 показателями:

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

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

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

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации культуры присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

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

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации культуры информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

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

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации культуры.

2.2. Для организаций культуры данный показатель не оценивается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры.

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации культуры, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговый показатель рассчитывается как среднее арифметическое пяти критериев:

1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;

2) сумма критериев делится на 5;

3) результат фиксируется в баллах.

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

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

Выборка.

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях культуры г. Волгодонска Ростовской области отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, составила 4491 респондент.

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1 Количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	205	500	41,00
2	МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	186	440	42,27
3	МБУ ДО «Детская художественная школа»	293	598	49,00
4	МБУ ДО «Детская театральная школа»	144	341	42,23
5	МБУ ДО «Детская школа искусств»	219	497	44,06
6	МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	345	528	65,34
7	МУК «Централизованная библиотечная система»	613	30776	1,99
8	МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	609	3500	17,40
9	МАУК ДК «Октябрь»	620	85600	0,72
10	МАУК «ДК им. Курчатова»	616	76000	0,81
11	МАУК «Парк Победы»	641	6300	10,17
	Всего	4491	205080	

¹ Доля респондентов принявших участие в анкетировании рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %).

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

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культурыг. Волгодонска Ростовской области использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (табл.2.1,2.2)

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

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

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Волгодонска Ростовской области

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» наибольший результат *97,67 балла* набрало МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова». На втором месте по данному критерию – МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича» (*97,12 балла*), на третьем – МБУ ДО «Детская театральная школа» (*96,98 балла*).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	97,76	100,00	1
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	97,12	100,00	2
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	96,98	100,00	3
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	96,94	100,00	4
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	96,83	100,00	5
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	95,39	100,00	6
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	93,01	100,00	7
9. МАУК ДК «Октябрь»	91,13	100,00	8
11. МАУК «Парк Победы»	90,19	100,00	9
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	88,06	100,00	10
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	83,10	100,00	11

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат *100 из 100 баллов* получили: МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича», МБУ ДО «Детская художественная школа» и МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр».

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	99,92	100,00	2
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,92	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,86	100,00	3
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	99,84	100,00	4
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	99,65	100,00	5
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	98,66	100,00	6
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	98,17	100,00	7
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	97,72	100,00	8

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - 86 баллов – набрало МАУК ДК «Октябрь». На втором месте – МБУ ДО «Детская театральная школа», которое набрало 84 балла. На третьем – МАУК «Парк Победы»(72балла).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. МАУК ДК «Октябрь»	86,00	100,00	1
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	84,00	100,00	2
11. МАУК «Парк Победы»	72,00	100,00	3
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	64,00	100,00	4
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	60,00	100,00	5
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	58,00	100,00	6
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	58,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	58,00	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	54,00	100,00	7
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	52,00	100,00	8
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	50,30	100,00	9

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» самый высокий балл 100 из 100 возможных набрали: МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича», МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова», МБУ ДО «Детская театральная школа» и МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр». Второе место у МАУК «Парк Победы» и МАУК «ДК им. Курчатова», набравших по 99,94 балла.

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	99,94	100,00	2
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	99,94	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	99,82	100,00	3
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,77	100,00	4
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,71	100,00	5
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,66	100,00	6
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,61	100,00	7

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимально высокий балл *100 из 100* возможных у МБУ ДО «Детская театральная школа» и МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр». На втором месте МАУК «ДК им. Курчатова», которое набрало *99,97 балла*.

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	1
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	99,97	100,00	2
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	99,90	100,00	3
11. МАУК «Парк Победы»	99,84	100,00	4
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	99,78	100,00	5
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,77	100,00	6
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,76	100,00	7
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,69	100,00	8
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	99,41	100,00	9
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	98,52	100,00	10

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Волгодонска Ростовской области

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.1.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	93,27	100,00	1
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	90,38	100,00	2
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	90,38	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	90,38	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	89,42	100,00	3
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	85,58	100,00	4
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	83,65	100,00	5
9. МАУК ДК «Октябрь»	80,77	100,00	6
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	76,92	100,00	7
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	70,19	100,00	8
11. МАУК «Парк Победы»	67,31	100,00	9

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

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры

информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	100,00	100,00	
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	100,00	100,00	2
9. МАУК ДК «Октябрь»	90,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	90,00	100,00	3
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	60,00	100,00	

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

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

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	100,00	100,00	
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,84	100,00	2
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,76	100,00	3
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	99,65	100,00	4
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,56	100,00	5
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	99,44	100,00	6
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,29	100,00	7

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

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

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4. Все оцениваемые организации культуры набрали по данному показателю высший балл.

Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	100,00	100,00	
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
9. МАУК ДК «Октябрь»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	100,00	100,00	

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

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

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5

Таблица 4.5. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	99,84	100,00	2
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,84	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,71	100,00	3
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	99,68	100,00	4
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	99,31	100,00	5
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	97,31	100,00	6
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	96,35	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	95,43	100,00	8

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

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

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

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	1
9. МАУК ДК «Октябрь»	80,00	100,00	2
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	60,00	100,00	3
11. МАУК «Парк Победы»	60,00	100,00	
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	40,00	100,00	4
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	40,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	40,00	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	20,00	100,00	5
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	20,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	20,00	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	0,00	100,00	6

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

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

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. МАУК ДК «Октябрь»	80,00	100,00	1
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	60,00	100,00	2
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	60,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	60,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	60,00	100,00	
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	40,00	100,00	3
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	40,00	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	40,00	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	40,00	100,00	
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	40,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	40,00	100,00	

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8. Десять оцениваемых организаций культуры получили по данному показателю высший балл.

Таблица 4.8. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
9. МАУК ДК «Октябрь»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	100,00	100,00	
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	94,34	100,00	

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

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9. Пять оцениваемых организаций культуры набрали по данному показателю высший балл.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	99,84	100,00	2
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	99,84	100,00	
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,68	100,00	3
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	99,54	100,00	4
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,51	100,00	5
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,32	100,00	6

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

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10. Восемь оцениваемых организаций культуры набрали по данному показателю высший балл.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	100,00	100,00	
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,84	100,00	2
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,84	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,71	100,00	3

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	100,00	100,00	
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,84	100,00	2
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,66	100,00	3
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,35	100,00	4
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,13	100,00	5

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

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12. Пять оцениваемых организаций культуры набрали высший балл по данному показателю.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	99,84	100,00	2
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,84	100,00	
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,84	100,00	3
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,71	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,66	100,00	4
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	99,09	100,00	5

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13. Три оцениваемые организации культуры набрали высший балл по данному показателю.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	1
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
11. МАУК «Парк Победы»	99,84	100,00	2
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	99,84	100,00	
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	99,54	100,00	3
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,52	100,00	4
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	99,51	100,00	5
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	99,32	100,00	6
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	98,92	100,00	7
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	94,45	100,00	8

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	100,00	100,00	1
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	100,00	100,00	
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	100,00	100,00	
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	100,00	100,00	
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	100,00	100,00	
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	100,00	100,00	2
11. МАУК «Парк Победы»	99,84	100,00	
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	99,71	100,00	3
9. МАУК ДК «Октябрь»	99,68	100,00	4
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	99,54	100,00	5
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	99,35	100,00	6

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории г. Волгодонска Ростовской области

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

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

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории г. Волгодонска Ростовской области.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало МБУ ДО «Детская театральная школа»(96,13 балла).

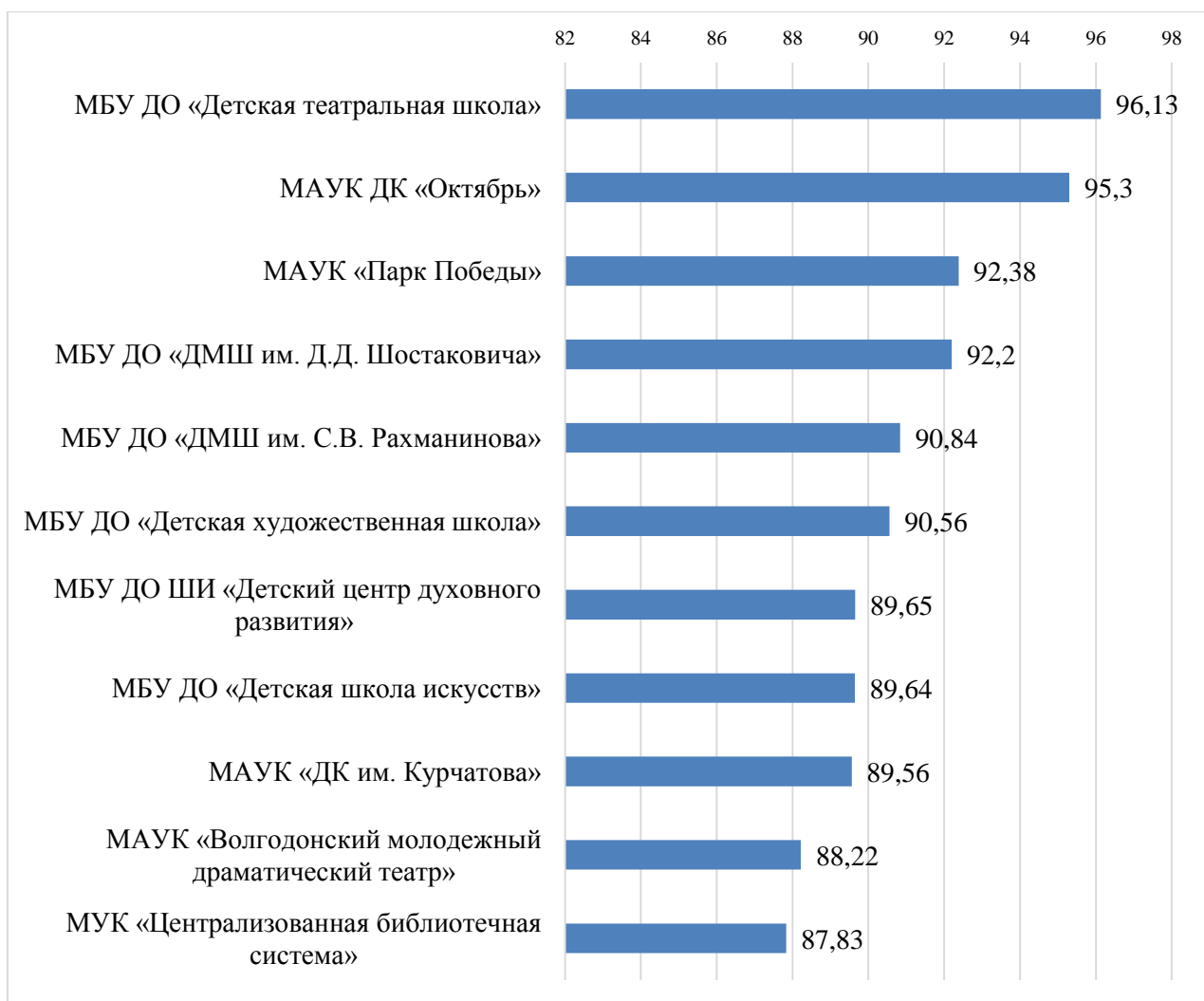
На втором месте по значению итогового показателя МАУК ДК «Октябрь» (95,3 балла).

На третьем – МАУК «Парк Победы»(92,38 балла).

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в г. Волгодонске Ростовской области

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. МБУ ДО «Детская театральная школа»	96,13	100,00	1
9. МАУК ДК «Октябрь»	95,30	100,00	2
11. МАУК «Парк Победы»	92,38	100,00	3
1. МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	92,20	100,00	4
2. МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	90,84	100,00	5
3. МБУ ДО «Детская художественная школа»	90,56	100,00	6
6. МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	89,65	100,00	7
5. МБУ ДО «Детская школа искусств»	89,64	100,00	8
10. МАУК «ДК им. Курчатова»	89,56	100,00	9
8. МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»	88,22	100,00	10
7. МУК «Централизованная библиотечная система»	87,83	100,00	11

Гистограмма 1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в г. Волгодонске Ростовской области



6. Предложения и рекомендации для организаций культуры, расположенных на территории г. Волгодонска Ростовской области

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

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

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

3. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

6.2. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

1. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги по телефону и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

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

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

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

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

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

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

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

Предложения и замечания респондентов по улучшению качества предоставления услуг организациями культуры приведены в Приложении 4.

Приложение 1 Перечень организаций культуры г. Волгодонска Ростовской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование учреждения
1	МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»
2	МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»
3	МБУ ДО «Детская художественная школа»
4	МБУ ДО «Детская театральная школа»
5	МБУ ДО «Детская школа искусств»
6	МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»
7	МУК «Централизованная библиотечная система»
8	МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»
9	МАУК ДК «Октябрь»
10	МАУК «ДК им. Курчатова»
11	МАУК «Парк Победы»

Приложение 2 Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

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

Укажите наименование Вашей организации: _____

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. да 2. нет (переход в вопросу №6)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. да 2. нет

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3 Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1...3$;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j = 1...2$;

Π_{mij} - значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i - количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

- Π_1^1 - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где $\Pi_{1.1.1}$, $\Pi_{1.1.2}$ - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $\Pi_{1.1.1}^I$, $\Pi_{1.1.2}^I$, приведенным в приложении 2, в баллах;

$\Pi_{1.1.1}^I$ и $\Pi_{1.1.2}^I$ - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

- Π_2^1 - значение показателя 1.2:

$$П_2^1 = п_{1.2.1}, (1.2)$$

где $п_{1.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_3^1$ - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П_3^1 = (п_{1.3.1} + п_{1.3.2})/2, (1.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$П_{1.3.1} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$П_{1.3.2} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»**

- $П_1^2$ - значение показателя 2.1:

$$П_1^2 = п_{2.1.1}, (2.1)$$

где $п_{2.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_2^2$ - значение показателя 2.2 рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3);

$$П_2^2 = (П_1^2 + П_3^2)/2; (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$П_2^2 = (п_{2.2.1} + п_{2.2.2})/2. (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$П_2^2 = п_{2.2.1} \text{ или } П_2^2 = п_{2.2.2};$$

где $п_{2.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 2, в баллах;

$$П_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- $П_3^2$ - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$П_3^2 = п_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

где $п_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- $П_1^3$ - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$П_1^3 = п_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $п_{3.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_2^3$ - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$П_2^3 = п_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $п_{3.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- $П_3^3$ - значение показателя 3.3:

$$П_3^3 = п_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

где $п_{3.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

- Π_1^4 - значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где

$$\Pi_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^4 - значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где

$$\Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^4 - значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где

$$\Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Π_1^5 - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где

$$\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^5 - значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^5 - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных

$$\text{где } \Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в приложении 2:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1 \dots 3$;

Π_i^m - значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. \quad (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем

критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где:

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n = 1 \dots N$;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m - значимость m -го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

IV. Расчет результатов независимой оценки качества

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 5 Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр.}, Km} = \sum K_n^m / N^{\text{отр}}, \quad (9)$$

где:

$S^{\text{отр.}, Km}$ - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию K^m , в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя

арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где:

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

$$P = \sum S^{\text{отр}} / Q = (S^{\text{культ.}} + S^{\text{здрав.}} + S^{\text{образ.}} + S^{\text{соц.обсл.}}) / Q, \quad (11)$$

где:

P - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в пунктах 17 - 18 Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула 10) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_r^{\text{отр}} / R, \quad (12)$$

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, $r = 1 \dots R$;

R - количество субъектов Российской Федерации ($R = 85$);

$S_r^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг организаций культуры

Организация	Предложения и замечания
МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»	<p>Более тщательно подбирать педагогический состав, в частности очень пожилые педагоги, должны сидеть на пенсии, а не вступать в маразматические перепалки с учениками образовательных заведений. Хотя я с очень большим трепетом и уважением отношусь к старшему поколению и детей учу тому-же.</p> <p>Оказание услуги репетиторства в индивидуальном порядке</p>
МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»	<p>Улучшать материально-техническую базу, обновить инструменты в школе</p> <p>Хотелось бы ,чтобы у школы был концертный зал</p> <p>Хотелось бы что бы у музыкальной школы был свой большой зал для выступления детей.</p> <p>Выделить всем преподавателям отдельный кабинет. Не хочется искать учителя по всей школе и заниматься каждый раз в разных кабинетах.</p> <p>Предоставление бесплатного транспорта для выезда учащихся из школы до пункта где они выступают на концерте.</p> <p>Новое здание</p> <p>Снизить оплату за обучение.</p> <p>Концертный зал в школе.</p> <p>Повысить з/п педагогам и улучшить финансирование на муз. инструменты</p> <p>Занятия по субботам желательны не в раннее время. Или лучше в вечернее в будний день.</p> <p>Школе нужно больше места и новые инструменты.</p> <p>В расписании уроков отсутствуют перемены. Конец одного урока - это начало следующего урока.</p>
МБУ ДО «Детская художественная школа»	<p>Добавить финансирование</p> <p>Ремонт</p>
МБУ ДО «Детская театральная школа»	<p>Повысить уровень технического оснащения сцены.</p> <p>Обучение очень дорого, не каждый ребёнок даже очень способный может посещать занятия.</p> <p>Сделать филиал в новом городе</p> <p>Маловато кабинетов</p>
МБУ ДО «Детская школа искусств»	<p>Фасад здания- ужасен, ремонт внутри ДШИ -как при Советском Союзе, а поддерживается, да чистенько, но ощущения, что попадаешь в храм Культуры к сожалению отсутствует.</p> <p>помещение школы нуждается в ремонте</p> <p>Необходим ремонт, автобус для перевозки детей</p> <p>Больше улыбок, а в остальном у Вас и так всё просто супер.</p> <p>Огромное вам спасибо за Вашу работу!</p> <p>доставка воды в школу</p> <p>замечательная школа и педагоги...не хватает ремонта</p> <p>улучшить материально - техническую базу учреждения;</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>ремонт помещений и учебных классов. На мой взгляд, очень необходим наружный ремонт здания. Также хотелось бы, чтоб для организуемых школой занятий, хватало необходимого минимума соответствующих инструментов, приспособлений, материалов, и исправности существующих. Оснащение кабинетов, актового зала. Обеспечение аппаратурой. В холодное время года холодно в помещении. Хотелось бы проведение отчетников, где можно было бы послушать выступление детей. Учитывать расписание школьных уроков при составлении расписания в МБУ ДО</p>
МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»	<p>Возможность открыть новые отделения расширить площади Больше филиалов открыть</p>
МУК «Централизованная библиотечная система»	<p>Библиотеке нужен ремонт Приобретение новой мебели, новых книг и журналов Нет пандуса; в инвалидном кресле ребенка не завести; туалет неуд.; нет ремонта в помещениях; мебель старая; потолок сыпется; стены в потеках; пол дырявый. Центральная детская библиотека Ремонт, замена окон, опасное крыльцо нет поручня. Больше новинок, стеллажей. Опасный проезд перед ЦДБ - покрытие требует ремонта обеспечение дополнительным компьютерным оборудованием Во всех библиотеках сделать вай-фай Больше поступлений новой литературы современные ПК интернет кафе пополнение фонда технической литературой для специалистов обеспечение кондиционерами в отделе обслуживания предоставить библиотеке новые компьютеры в конференц-зал поставить кондиционер Больше книг современных авторов Хотелось бы видеть информацию на стендах более крупным шрифтом. электронные поисковые системы для пользователей хотелось бы, чтобы библиотека была оборудована современной аппаратурой, и чтобы в ней было уютнее находиться. Создание зоны отдыха и чтения Увеличение новых поступлений обновление фонда учебной литературы хотелось бы большего количества книжных новинок Усовершенствовать офисную технику и компьютеры более мощный интернет Внести коррективы в график работы библиотеки Иметь отдельный вход от жилого дома Замена окон в центральной детской библиотеке города</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Привести в порядок стены в библиотеке</p> <p>В некоторых библиотеках есть старая мебель.</p> <p>Побольше детских журналов</p> <p>Улучшить интерьер. Осовременить.</p> <p>Поставить кулеры с питьевой водой, повесить сплит системы в читальных залах на охлаждение и обогрев помещения.</p>
МАУК ДК «Октябрь»	<p>Добавить помещения под кабинеты для проведения занятий.</p> <p>Добавить орг. техники для персонала</p> <p>полноценное финансирование</p> <p>Персоналу быть более вежливыми и доброжелательными.</p>

АКТЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МБУ ДО «ДМШ им. Д.Д. Шостаковича»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 115

Ф.И.О. руководителя: Кукота Татьяна Михайловна

Контактный телефон: 8(8639)225774

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- режим, график работы организации культуры

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

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

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

АКТ №2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МБУ ДО «ДМШ им. С.В. Рахманинова»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, пр. Строителей, д. 29

Ф.И.О. руководителя: Егошин Сергей Михайлович

Контактный телефон: 8(8639)247025

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- режим, график работы организации культуры

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

АКТ №3
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МБУ ДО «Детская художественная школа»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Энтузиастов, д. 20

Ф.И.О. руководителя: Синьковская Виктория Анатольевна

Контактный телефон: 8(8639)264065

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- адрес сайта
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- режим, график работы организации культуры
- копия плана ФХД или бюджетной сметы

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

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

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

АКТ №4
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МБУ ДО «Детская театральная школа»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Советская, д. 1

Ф.И.О. руководителя: Смаглюк Ирина Анатольевна

Контактный телефон: 8(8639)222836

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

АКТ №5
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МБУ ДО «Детская школа искусств»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. М.Кошевого, д. 58

Ф.И.О. руководителя: Карпов Владимир Михайлович

Контактный телефон: 8(8639)231373

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- сокращенное наименование
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- режим, график работы организации культуры
- копия плана ФХД или бюджетной сметы

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

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

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №6
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МБУ ДО ШИ «Детский центр духовного развития»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Лермонтова, д. 3

Ф.И.О. руководителя: Сиволапоа Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(8639)225782

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

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

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании

дистанционных форм взаимодействия, до 100%

**По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:**

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №7
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МУК «Централизованная библиотечная система»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 75

Ф.И.О. руководителя: Алтухова Ирина Юрьевна

Контактный телефон: 8(8639)270399

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- сокращенное наименование
- адрес сайта
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- адреса сайтов структурных подразделений
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

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

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

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

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №8
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МАУК «Волгодонский молодежный драматический театр»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 28

Ф.И.О. руководителя: Фёдоров Александр Игоревич

Контактный телефон: 8(8639)245255

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

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

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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

АКТ №9
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МАУК ДК «Октябрь»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. Ленина, д. 56

Ф.И.О. руководителя: Голинская Наталья Александровна

Контактный телефон: 8(8639)225654

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- адрес сайта
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- режим, график работы организации культуры

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

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

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

АКТ №10
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МАУК «ДК им. Курчатова»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, просп. Курчатова, д. 20

Ф.И.О. руководителя: Храмцова Надежда Владимировна

Контактный телефон: 8(8639)236208

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- полное наименование
- сокращенное наименование
- почтовый адрес
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- режим, график работы организации культуры

- план по улучшению качества работы организации

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

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

**По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:
в частности:**

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

**По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:**

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%

АКТ №11
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: МАУК «Парк Победы»

Регион: Ростовская область

Адрес: г. Волгодонск, ул. М. Горького, д. 77

Ф.И.О. руководителя: Дзюба Ирина Анатольевна

Контактный телефон: 8(8639)227677

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

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

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

- полное наименование
- сокращенное наименование
- почтовый адрес
- контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководящего состава организации культуры
- режим, график работы организации культуры

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

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:
в частности:**

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%

**По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:**

- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%