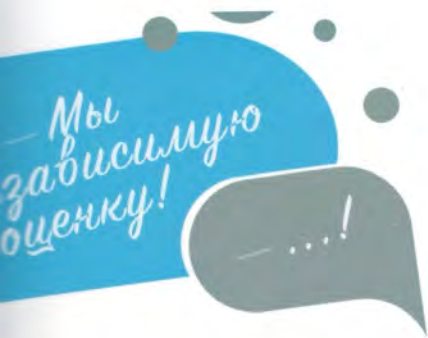




НОК УОУ ОК
ПЕРВОМАЙСКИЙ РАЙОН
РЕСПУБЛИКА КРЫМ

2019г.



УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР ООО «ВАЛЬКНУТ»

Гарбинчук Р.О.

ГАРБИНЧУС Р.О /

20.11.2019 г.



ОТЧЕТ

О СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
СУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
АДМИНИСТРАЦИИ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ.

ООО «ВАЛЬКНУТ»

302010, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 279, пом. 68

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....	5
1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ.	5
1.2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОУ ОК	6
1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК	9
1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ:.....	9
1.3.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:	9
1.4. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ.	10
1.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	11
1.5.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	12
1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».....	14
1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».	15
1.5.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ».....	17
1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ».	19
1.5.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	21
2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	22
2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.....	23
2.2. ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОУ ОК.....	24
2.3. КРИТЕРИЙ I. «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	25
2.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ПЕРЕЧНЮ ИНФОРМАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМ К НЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫМ.....	27
НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ»	27
2.3.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПЕРЕЧНЮ ИНФОРМАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМ К НЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».	28
2.3.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПЕРЕЧНЮ ИНФОРМАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМ К НЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».....	32

2.3.2.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НАЛИЧИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ».....	41
2.3.3.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ, НА САЙТЕ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (В % ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ)»	44
2.3.3.1.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ».....	45
2.3.3.2.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	49
2.3.3.3.	ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	52
2.3.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	53
2.4.	КРИТЕРИЙ II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.	57
2.4.1.	КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».	58
2.4.2.	РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МНЕНИЯ ОПЕРАТОРА И РЕСПОНДЕНТОВ ПО КОМФОРТНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.	63
2.4.3.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. 64	
2.5.	КРИТЕРИЙ III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	66
2.5.1.	КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ТЕРРИТОРИИ, ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, И ЕЕ ПОМЕЩЕНИЙ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».	67
2.5.2.	КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ».....	70
2.5.3.	КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	74
2.5.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.	76
2.6.	КРИТЕРИЙ IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.	78
2.6.1.	КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».....	79
2.6.2.	КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».	82

2.6.3.	КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».	85
2.6.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.	88
2.7.	КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.	90
2.7.1.	КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИИ)».	91
2.7.2.	КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ГРАФИКОМ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ».	93
2.7.3.	КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ».	95
3.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.	99
3.1.	РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	99
3.2.	РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	100
3.3.	СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.	101
3.3.1.	ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.	102
3.3.2.	ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ.	106
	МБУК «ПЕРВОМАЙСКАЯ ЦБС»:	106
	РУКОВОДИТЕЛЮ МБУК «ПЕРВОМАЙСКАЯ ЦБС»:	106
	ОТДЕЛУ КУЛЬТУРЫ И МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ:	107

1. ВВЕДЕНИЕ.

1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОУ ОК

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

10. Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 N 1203 (ред. от 14.04.2018) «Об Уинформации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицины»;

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

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

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

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

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

16. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры,

размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

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

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

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

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

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

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

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК

1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ:

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

1.3.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

где

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

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг" ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

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

1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

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

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

1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где

$U_{уд}^{дост}$ - число удовлетворенных получателей услуг доступностью услуг для инвалидов;

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

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

$y^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

$y^{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

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

где

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

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

1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ».

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

$$S_n = \sum K_m^n / 5, (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_m^n - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

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

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.

В рамках данной независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Первомайская ЦБС» было проведено:

- Онлайн анкетирование 650 потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше и сотрудников организации культуры по оценке удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг НОК УОУ ОК;
- Контент-анализ содержания официального сайта организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования;
- Контрольная закупка – обращение в организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) организацией;
- Наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Анкета включала 10 вопросов, позволяющих определить мнение респондентов о качестве условий оказания услуг по пяти группам критериев.

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

2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.

Объектом исследования являлась одна организация культуры (МБУК «Первомайская ЦБС»), осуществляющая свою деятельность на территории Первомайского района Республики Крым.

Наименование: Муниципальное бюджетное учреждение культуры
"Первомайская централизованная библиотечная система
Первомайского района Республики Крым".

Директор: Сыч Тамара Ивановна

Адрес: 296300, республика Крым, Первомайский район, пгт.
Первомайское, ул. Октябрьская, д. 69

e-mail: biblioperv@yandex.ru

Сайт: biblioperv.crimealib.ru/

Всего обследуемых организаций 1.

В том числе: МБУК - 1.

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

В результате верификации данных организацией-оператором в части определения состава участников оценки выявлено, что НОК УОУ ОК в 2019 году была фактически проведена в отношении одной организации - МБУК «Первомайская ЦБС».

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 марта 2017 г. № 261, исходя из численности получателей услуг МБУК «Первомайская ЦБС» за 2018 год, и составила 600 человек.

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 650 человек.

Таким образом в анкетировании приняли участие 650 респондентов что составляет 108,3% от необходимого минимума, предусмотренного техническим заданием Государственного Совета муниципального образования «Первомайский район» Республики Крым на проведение независимой оценки качества (600 человек).

Распределение выборочной совокупности респондентов МБУК «Первомайская ЦБС», принявших участие в НОК УОУ ОК представлено на диаграмме (рис.1)

Рис.1

Типы респондентов и их количество, принимавших участие в НОК УОУ ОК



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

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

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

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

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

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

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

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

2.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ПЕРЕЧНЮ ИНФОРМАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМ К НЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ»

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте, являются результаты мониторинга информационных стендов внутри помещения МБУК «Первомайская ЦБС» и официального сайта организации, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь изучалась официальная информация о МБУК «Первомайская ЦБС», представленная на информационных стендах и сайтах организации в соответствии с установленными требованиями (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в области «Интернет»).

Показатель представлен 2 индикаторами:

- Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
- Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

2.2.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПЕРЕЧНЮ ИНФОРМАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМ К НЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

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

В первую очередь оценивалось наличие обязательной информации:

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

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – наблюдение.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга информационных стендов, расположенных в помещении МБУК «Первомайская ЦБС» по данному индикатору, показал, что все необходимые документы этого индикатора размещены для открытого доступа.

Результат 100 баллов из 100 возможных.

Результаты мониторинга индикатора «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её наименованию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» сайтов организаций представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

	Позиции оценивания	МБУК «Первомайская ЦБС»
1	Официальное наименование организации культуры, контактная информация организации культуры	+
2	Информация о графике приема посетителей руководителем организации	+
3	Устав организации	+
4	Информация о руководящем составе организации руководителе, заместителях руководителя (ФИО, контактные данные)	+
5	Правила и форма заявления о приеме в клубные формирования	+
6	Порядок оказания платных услуг в организациях культуры, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг	+
7	Локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий	+
8	Информация о перечне руководителей клубных формирований (ФИО, контактные данные)	+
9	Расписание занятий клубных формирований	+
10	Афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия	+

Результаты, проведенного оператором мониторинга информационных стендов, расположенных в помещении МБУК «Первомайская ЦБС», по индикатору «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней,

установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 2.

Таблица 2.

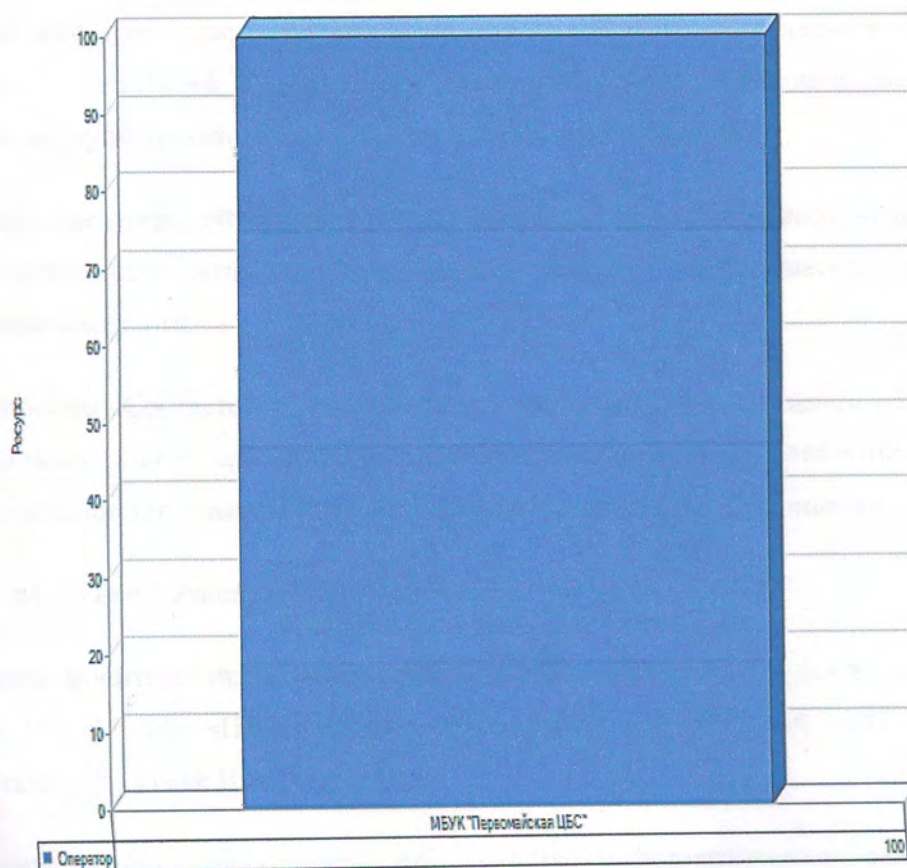
Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении о организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	100

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» мнение оператора составило 100 баллов.

На диаграмме (рис. 2) показано мнение оператора о полноте и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещениях МБУК «Первомайская ЦБС» в графическом отображении.

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



При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организации структуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» значение показателя оператора равно 100 баллов.

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях МБУК «Первомайская ЦБС» составила 99,54%.

2.3.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПЕРЕЧНЮ ИНФОРМАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМ К НЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ»

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

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

Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» представлен 29 позициями оценивания.

Метод оценки – анализ Интернет-сайта.

В ходе мониторинга, проведенного организацией-оператором (ООО «Валькнут») выявлено, что МБУК «Первомайская ЦБС» имеет официальный сайт (интернет-представительство) в сети Интернет.

Оценка сайта проводилась по анализу информативности сайта МБУК «Первомайская ЦБС» (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов, установленных нормативными правовыми актами).

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

Поиск информационных объектов на официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

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

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

«0» - информационный объект не найден.

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

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

Официальный сайт МБУК «Первомайская ЦБС» расположен на технической площадке на территории Российской Федерации (г. Москва).

Для создания сайта МБУК «Первомайская ЦБС» использовалась cms-система WordPress.

Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд» определяет порядок использования программного обеспечения. Так как система управления сайтом (cms-система) является программным обеспечением, то и действие данного постановления распространяется на сайты образовательных организаций. Однако cms-система WordPress не внесена в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Таким образом, система управления контентом официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» является иностранным программным обеспечением.

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

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

При анализе доменного имени МБУК «Первомайская ЦБС» выявлено, что владельцем доменного имени является ГБУК РК "КРУУНБ Франко" (Государственное бюджетное учреждение культуры республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»). Т.О. доменное имя МБУК «Первомайская ЦБС» принадлежит сторонней юридической организации.

При анализе информации, размещенной на сайте МБУК «Первомайская ЦБС», оператором также обращалось внимание возможность посетителю сайта без особых усилий получить нужную информацию. Сайт организаций легко доступен и отличаются простотой навигации.

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

В ходе мониторинга официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» оценивалось размещение следующей информации:

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

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» по показателю «Полноты и актуальности об организации» показал, что все, требуемые законодательством, документы этого показателя размещены в открытом доступе на официальном сайте организации.

Доля размещения информации на сайте МБУК «Первомайская ЦБС» равна 100%.

Среднее значение оценки оператора по данному индикатору равно 100 баллов.

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», составила 99,38%.

Результаты мониторинга индикатора «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» сайтов организаций представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

	Наименование организации	МБУК «Первомайская ЦБС»
1	Информация об официальном наименовании организации и её дате создания	+
2	Информация об учредителе (-ях) организации	+
3	Информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии), схема проезда	+
4	Информация о режиме и графике работы организации культуры	+
5	Контактная информация	+
6	Информация о наименовании структурных подразделений (органов управления)	+
7	Информация о руководителях структурных подразделений	+
8	Информация о местах нахождения структурных подразделений	+
9	Наличие положений о структурных подразделениях	+
10	Устав организации культуры (копия)	+
11	Свидетельство о государственной регистрации	+
12	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
13	Положения о филиалах и представительствах	+

20.	ФИО руководителя организации культуры	+
21.	Должность руководителя организации культуры	+
22.	Контактный телефон, адрес электронной почты руководителя организации культуры	+
23.	Информация о руководителях организации культуры структурных подразделений и филиалов (при их наличии). ФИО, контактные данные	+
24.	Сведения о видах предоставляемых услуг	+
25.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+
26.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
27.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
28.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	+
29.	Информация о планируемых мероприятиях	+
30.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
31.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	+
32.	Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
33.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
34.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
35.	План по улучшению качества работы организации	+

Результаты, проведенного оператором мониторинга официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» по индикатору «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 4.

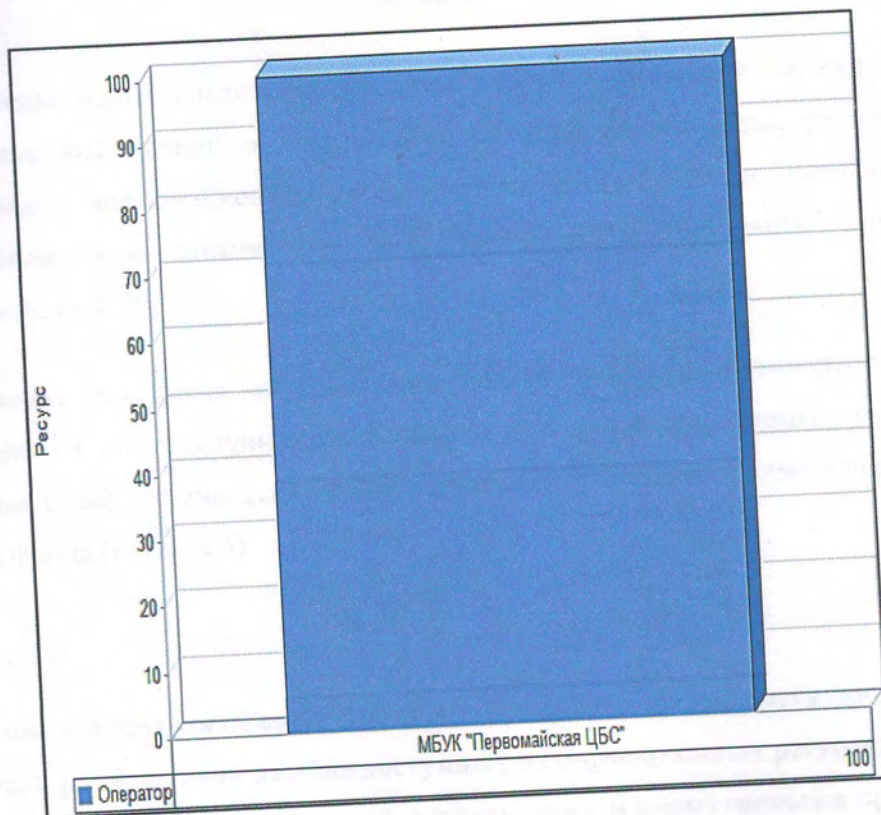
Соответствие информации о деятельности МБУК «Первомайская ЦБС», размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	100

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности МБУК «Первомайская ЦБС», размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» значение равно 100 баллам.

На диаграмме (рис. 3) показано, как распределилось мнение оператора о полноте и актуальности информации, размещенной на официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» в графическом отображении.

**Полнота и актуальность информации, размещенной на официальном сайте
МБУК «Первомайская ЦБС».**



Итоги по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Обобщив итоги анализа обоих индикаторов независимой оценки показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» можно определить общее значение данного показателя.

Значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» представлено в табличной форме (таблица 5)

Таблица 5

Значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

№ п/п	Наименование организации	ПОКАЗАТЕЛЬ «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»		ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ
		Наличие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах	Наличие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	100	100	100

Значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило **100** баллов.

Выходы по показателю:

• Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» по району составило 100 баллов.

• МБУК «Первомайская ЦБС» разместил на информационных стендах внутри помещений организации полный объем требуемой информации о своей деятельности.

• МБУК «Первомайская ЦБС» имеет официальный сайт (интернет-представительство) в сети Интернет;

• Официальный сайт МБУК «Первомайская ЦБС» расположен на технической площадке территории Российской Федерации;

• Система управления официальным сайтом (cms-система) является программным обеспечением, не внесенным в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, т.е. является иностранным программным обеспечением.

Владельцем доменного имени официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» является стороннее юридическое лицо.

• Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 100 баллов из 100 возможных;

2.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НАЛИЧИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ».

Наличие и функционирование на официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» дистанционных способов связи оценивалось по 6 позициям:

- Телефон;
- Электронная почта;
- Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/заявки/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

Метод оценки – контрольная закупка, контент-анализ содержания официального сайта

Функционирование на официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» дистанционных способов связи оценивалось не только с позиции наличия или отсутствия, но и возможности «дозвониться», «обратиться по указанным реквизитам электронной почты». Независимый оператор провел «контрольную закупку» - через электронную почту и электронную форму для обращений участников процесса были разосланы письма, так же были сделаны звонки по номеру телефона, указанному на сайте.

На официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» размещены контактные данные, что позволяет потребителям услуг взаимодействовать с организацией по телефону и посредством электронной почты через Почту России.

Посредством электронной приемной руководителя организации, электронного сервиса подачи электронного обращения получатели услуг через официальный сайт МБУК «Первомайская ЦБС» могут обратиться в организацию и получить ответы на все интересующие их вопросы.

Однако на сайте отсутствует возможность выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Результаты мониторинга индикатора «Обеспечение на официальном сайте организации информации культуры о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» сайта МБУК «Первомайская ЦБС» представлены в таблице 6.

Таблица 6.

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

Позиция оценивания	МБУК «Первомайская ЦБС»
Телефон	+
Электронная почта	+
Наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	+
Обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	-

Результаты, проведенного оператором мониторинга «Обеспечение на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлены в таблице 7.

Таблица 7.

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

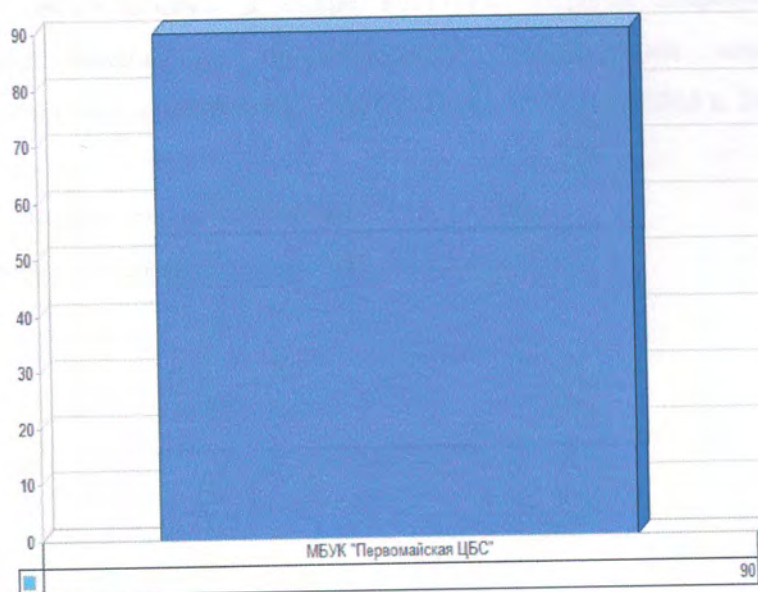
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Обеспечение на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	90

При оценке показателя «Обеспечение на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» среднее значение равно 90 баллов.

На диаграмме (рис.4) показано, как распределилось мнение оператора об обеспечении на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Рис. 4

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



3.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ, НА САЙТЕ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (В % ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ)»

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

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

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

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование респондентов

2.3.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ».

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

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации» представлены в таблице 8.

Таблица 8.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	99,54

При оценке индикатора «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации» среднее значение по району равно 99,54 балла.

Результаты анкетирования респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) приведен в таблице 9.

Таблица 9.

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

Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	3	0,46	38	5,85	609	93,69

На рисунке 5 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

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

Рис. 5.

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

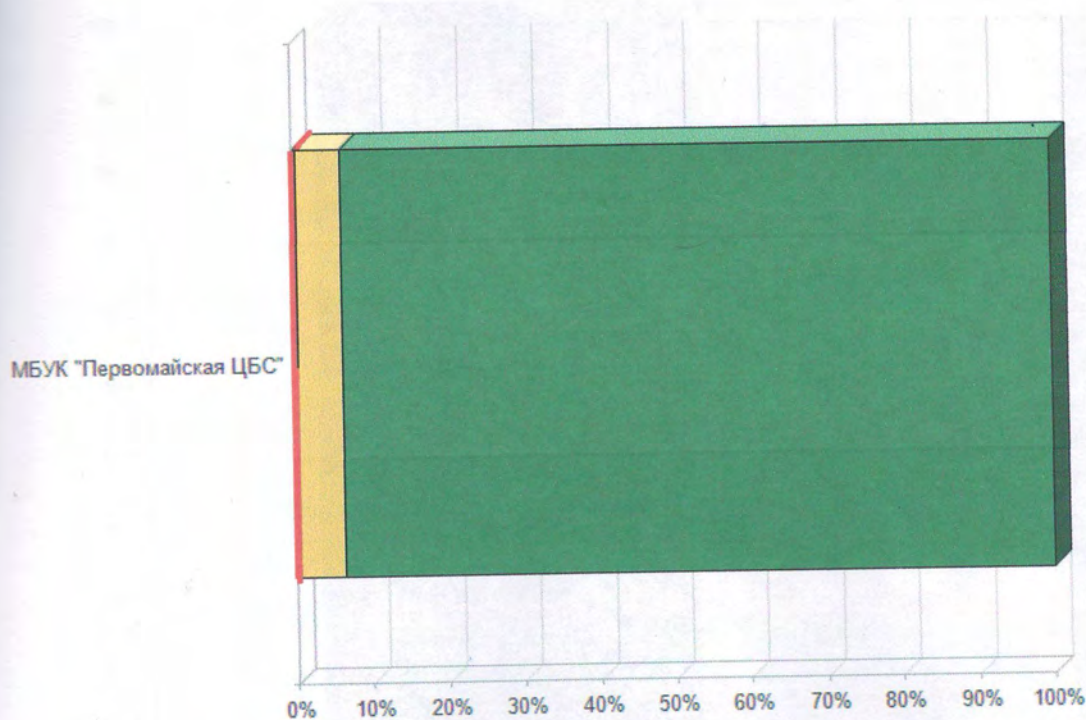
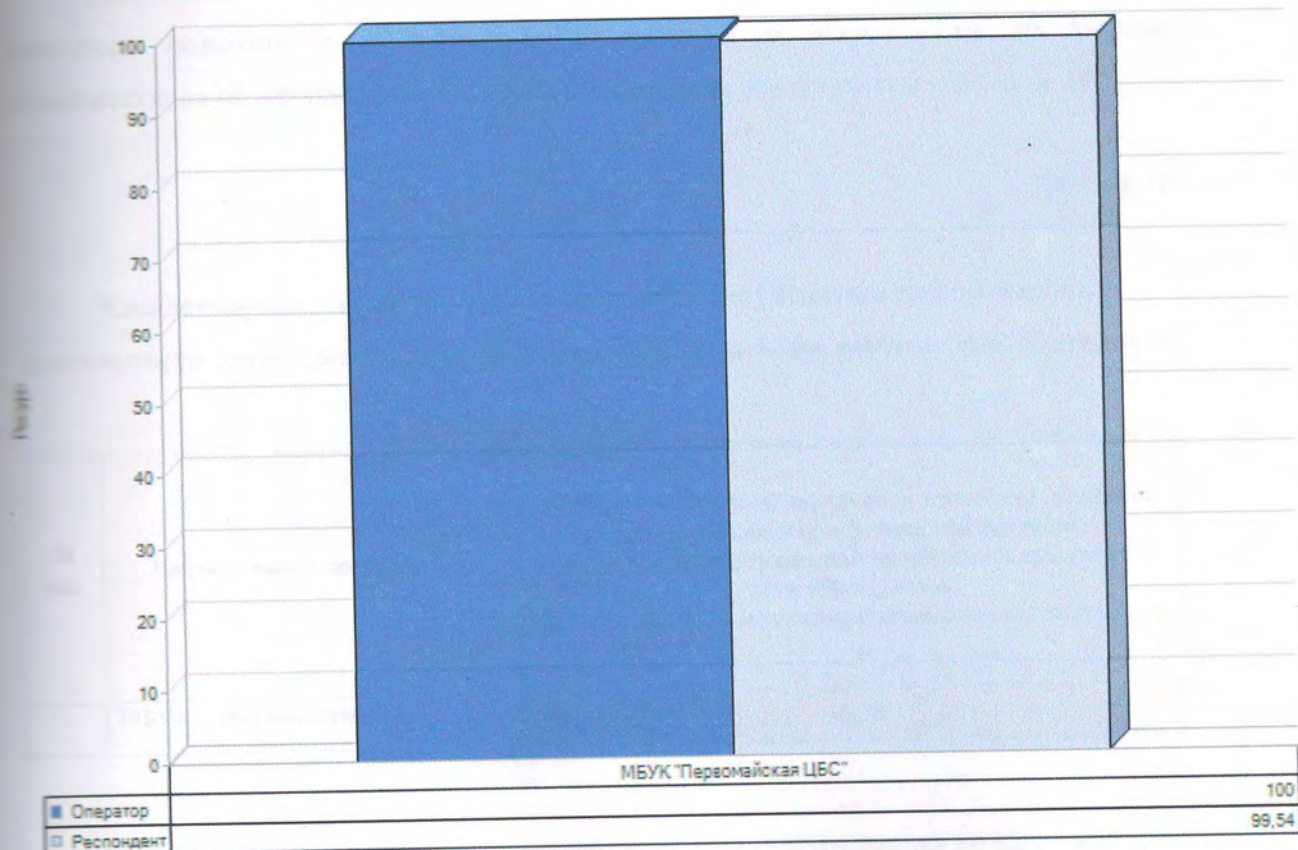


Рис.6.

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации.



Из представленных данных видно, что респонденты удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении МБУК "Первомайская ЦБС".

2.3.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» представлены в таблице 10

Таблица 10.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	99,38

По результатам проведения анкетирования респондентов оценка по данному показателю составила **99,38** балла из максимального значения в 100 баллов.

Результаты анкетирования респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлены в таблице 11.

Таблица 11.

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

Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	4	0,62	66	10,15	580	89,23

На рисунке 7 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

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

Рис. 7

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

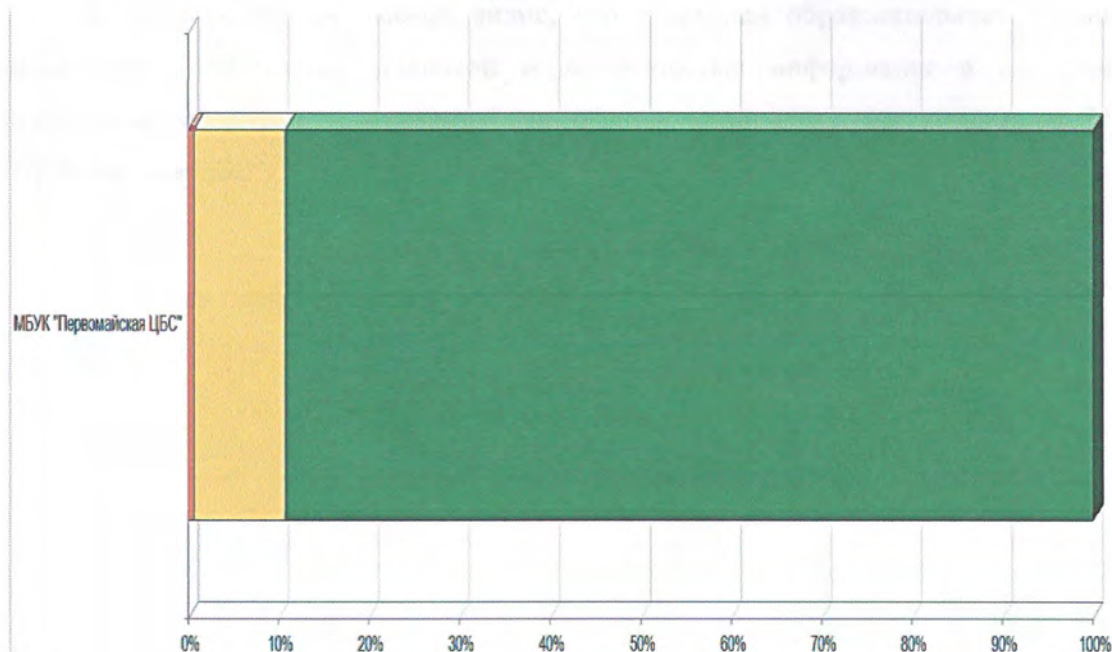
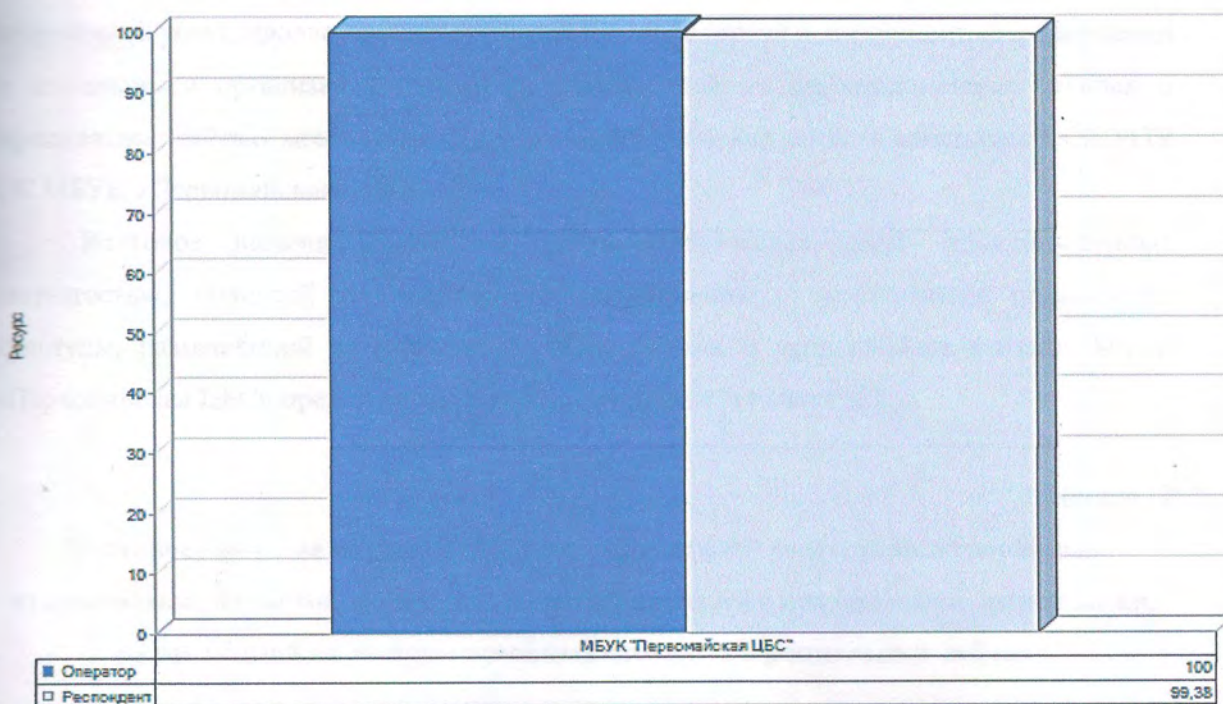


Рис. 8

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.



Из представленных данных видно, что участники образовательных отношений удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в МБУК "Первомайская ЦБС".

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

Обобщив, итоги анализа обоих индикаторов независимой оценки показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» можно определить итоговое значение данного показателя НОК УОУ МБУК «Первомайская ЦБС».

Итоговое значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» МБУК «Первомайская ЦБС» представлено в табличной форме (таблица 12)

Таблица 12

Итоговое значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах»

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	99,46

В ходе мониторинга показателя удовлетворенность получателей услуг МБУК «Первомайская ЦБС» составила 99,46%.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» составило 99,46 балла.

2.3.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Результаты, проведенного мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях организаций культуры, официальных сайтов организаций, анкетирования респондентов по критерию I. «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлены в таблице 13.

Таблица 13.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.

№ п/п	Наименование организации	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	100	90	99,46	96,78

При оценке критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» значение критерия равно 96,78 балла.

Анализируя результаты оценки открытости и доступности информации о МБУК «Первомайская ЦБС», проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать,

уровень открытости и доступности информации о МБУК «Первомайская ЦБС», составляет 96,78 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки открытость и доступность информации о МБУК «Первомайская ЦБС» представлены в таблице 14.

Таблица 14.

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

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

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

- МБУК «Первомайская ЦБС» получила максимальное количество баллов (100) по данному показателю;
- МБУК «Первомайская ЦБС» на информационных стендах внутри помещения разместил полный объем требуемой информации о своей деятельности;
- МБУК «Первомайская ЦБС» имеет официальный сайт (интернет-представительство) в сети Интернет;
- Официальный сайт МБУК «Первомайская ЦБС» расположен на технической площадке на территории Российской Федерации;
- Система управления официальным сайтом (cms-система) является программным обеспечением, не внесенным в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, т.е. является иностранным программным обеспечением.

- Владелец доменного имени официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» является стороннее юридическое лицо.

- Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 100 баллов из 100 возможных;

- доля размещения информации на сайте МБУК «Первомайская ЦБС», равна 100%.

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

- на официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» созданы возможности взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и посредством электронной почты, с помощью различных электронных сервисов;

- на официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

- среднее значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» равно 90 баллов.

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»:

- Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» по району, составило 99,46 балла.

Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию I «Открытость и доступность информации об

организации культуры» посредством анализа информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях организации, обеспечения на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и удовлетворенности респондентов открытостью, ясностью и доступностью информации о деятельности организации культуры учитывая, что максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) информации организации составляет 100 баллов, можно отметить, что МБУК «Вальковский ЦБС» получил оценки в диапазоне высоких баллов.

организации культуры» посредством анализа информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях организации, обеспечения на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры учитывая, что максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, можно отметить, что МБУК «Первомайская ЦБС» получил оценки в диапазоне высоких баллов.

2.4. КРИТЕРИЙ II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность по предоставлению услуг получателям в МБУК «Первомайская ЦБС» оценивалась по следующим показателям:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации, возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

- доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Максимальный балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100 баллов.

Метод оценки – наблюдение, онлайн анкетирование

2.4.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

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

- наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

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

Метод оценки – наблюдение

В МБУК «Первомайская ЦБС» полностью обеспечены комфортные условия для предоставления услуг (оценка оператора - 100 баллов).

Результаты мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» представлены в таблице 15.

Таблица 15.

	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)	Санитарное состояние помещений организации	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	+	+	+	+	+	+

Результаты, проведенного оператором мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» представлены в таблице 16.

Таблица 16.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

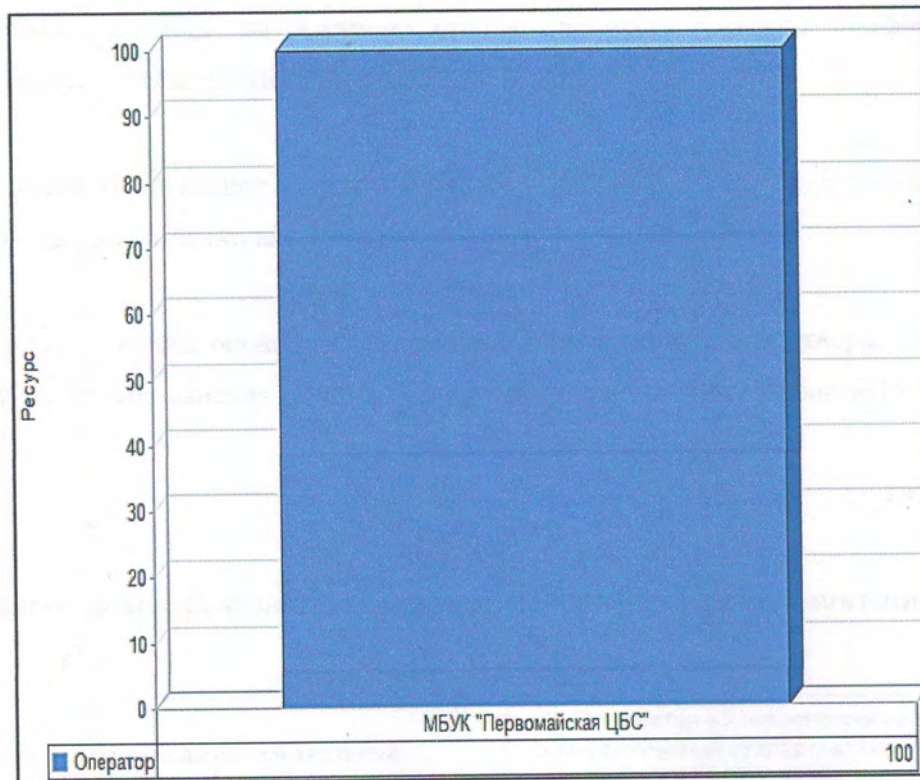
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие комфортных условий для предоставления услуг»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	100

При оценке индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» МБУК «Первомайская ЦБС» получило оценку в 100 баллов.

На диаграмме (рис.9) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие комфортных условий для предоставления услуг».

Рис. 9.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.



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

Максимально возможное количество баллов – 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

Результаты, анализа оценок респондентов по индикатору «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» представлены в таблице 17.

Таблица 17.

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией»
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	99,69

Уровень удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг МБУК "Первомайская ЦБС" равен 99,69 %.

Результаты анкетирования респондентов НОК УОУ ОК по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» приведены в таблице 18.

Таблица 18.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК
по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью
предоставления услуг организацией».**

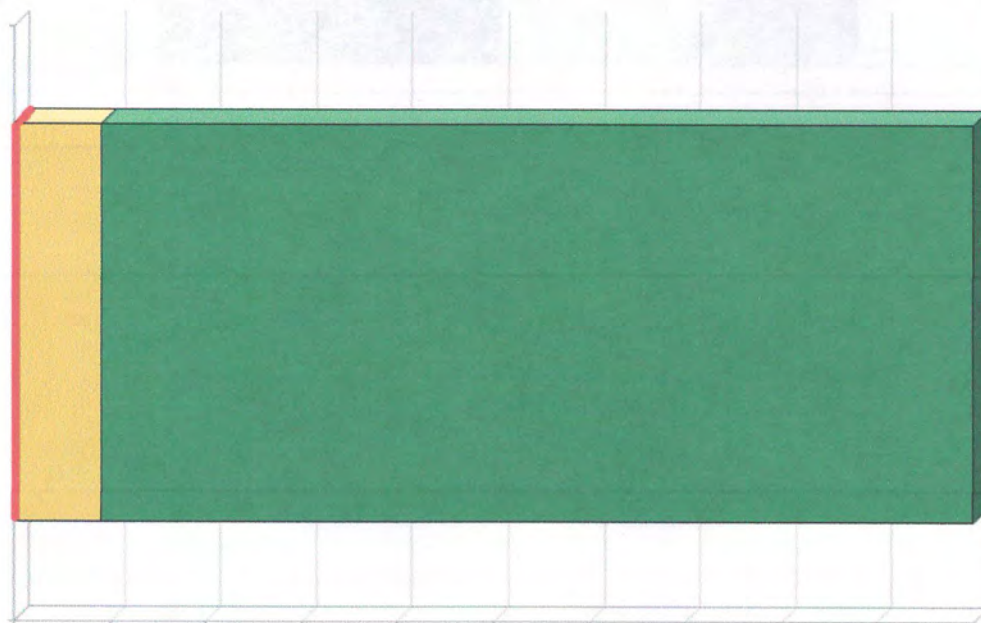
организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	2	0,31	57	8,77	591	90,92

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

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

Рис.10.

**Карта удовлетворенности респондентов комфортностью оказания услуг
организацией.**

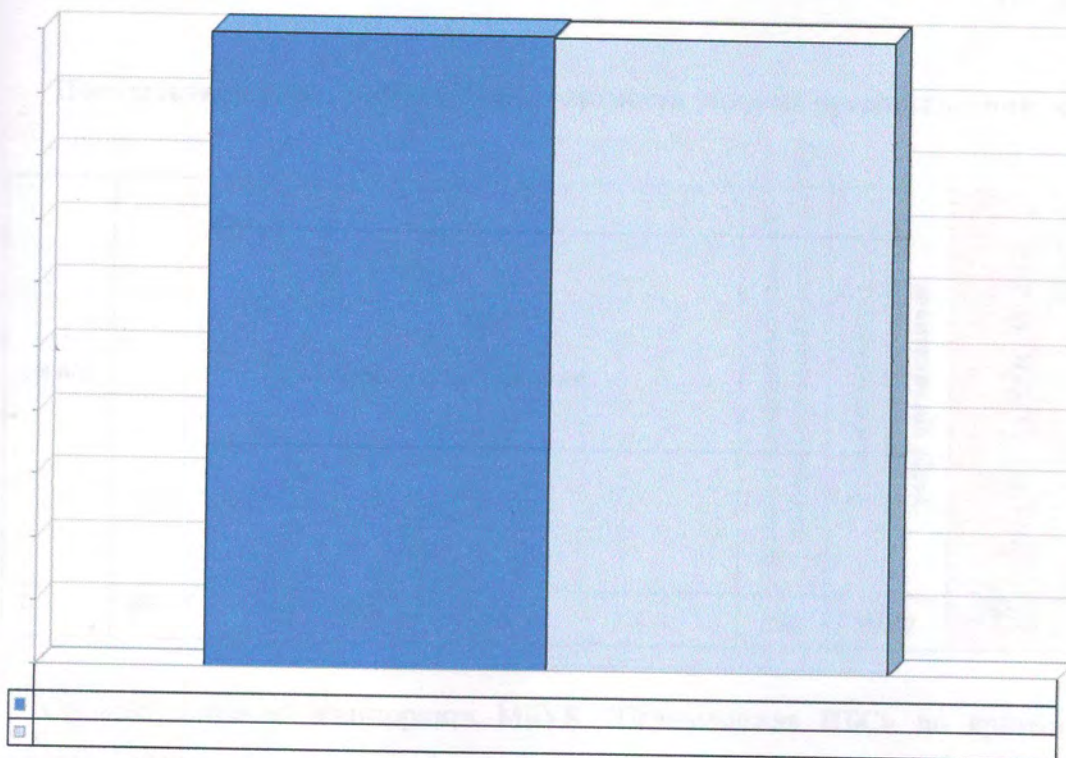


2.4.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МНЕНИЯ ОПЕРАТОРА И РЕСПОНДЕНТОВ ПО КОМФОРТНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.

На диаграмме (рис. 11) показано, как распределились мнения оператора и респондентов по критерию П. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг».

Рис. 11.

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ



2.4.3. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

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

Результаты, проведенного мониторинга по критерию II. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» представлены в таблице 19.

Таблица 19.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

№ п/п	Наименование организации	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	100	99,69	99,85

Среднее значение мониторинга МБУК "Первомайская ЦБС" по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» по району, составило 99,85 балла.

Анализируя результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется деятельность, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень комфортности условий оказания услуг в МБУК "Первомайская ЦБС" составляет 99,85 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки комфортности условий оказания услуг в МБУК "Первомайская ЦБС» представлены в таблице 20.

Таблица 20.

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

Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК "Первомайская ЦБС" по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» посредством наблюдения, онлайн анкетирования, учитывая, что максимально возможный балл за комфортность условий предоставления услуг организации составляет 100 баллов, можно отметить, что МБУК "Первомайская ЦБС" имеет высокий результат (более 75 баллов).

2.5. КРИТЕРИЙ III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

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

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

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

Наличие условий характеризующих доступность услуг для инвалидов МБУК "Первомайская ЦБС" оценивалось по 3 показателями:

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

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

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

2.5.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ТЕРРИТОРИИ, ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К ОРГАНИЗАЦИИ, И ЕЕ ПОМЕЩЕНИЙ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Показатель представлен 1 индикатором «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- 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.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки - наблюдение

Результаты оценки оператором индикатора «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» представлены в таблице 21.

Таблица 21.

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

№ п/п	Организация	Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)	Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	Специальных кресел-колясок	Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещениях организации
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	+	-	+	-	-

В ходе оценки помещений МБУК "Первомайская ЦБС" и прилегающих к ним территорий оператор установил, что в входная группа оборудована пандусом, однако выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, адаптированные лифты, поручни, специальные кресла-коляски, специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации отсутствуют.

Результаты, анализа оценки индикатора «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» представлены в таблице 22.

Таблица 22.

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

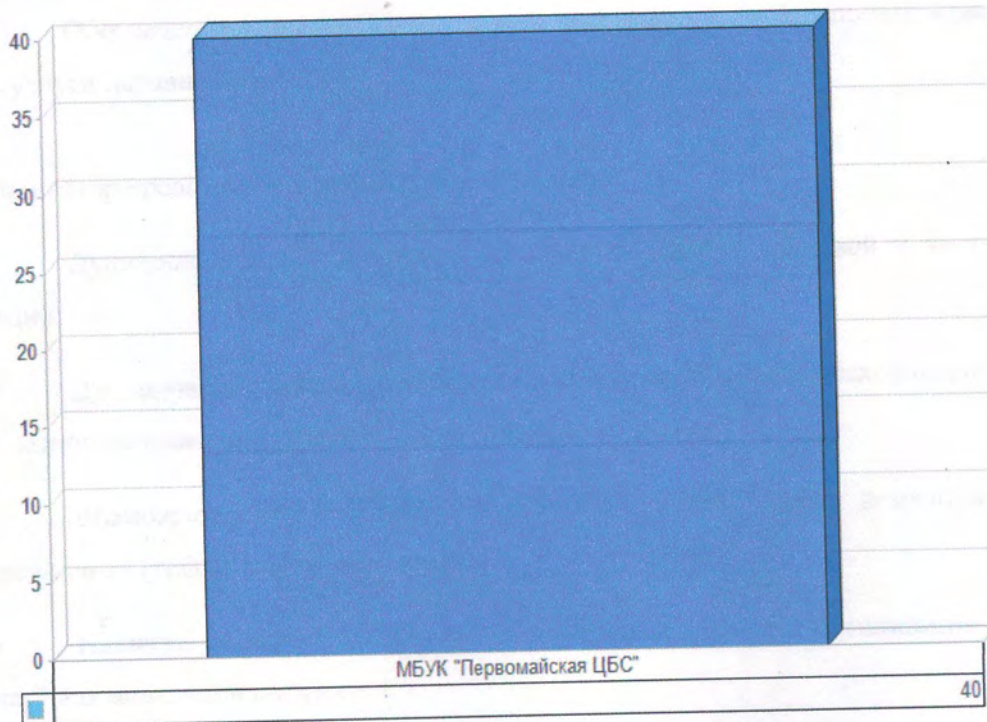
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»
1.	М МБУК "Первомайская ЦБС"	40

Оценка оператора по индикатору «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составила 40 баллов.

Таким образом, наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов в МБУК "Первомайская ЦБС» оценивается на среднем уровне.

На диаграмме (рис.12) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

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



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

Показатель представлен 1-м индикатором:

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

Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – наблюдение

В ходе оценки МБУК "Первомайская ЦБС» оператор установил, что на официальном сайте организации создана альтернативная версия сайта для слабовидящих, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации, возможно оказание помощи получателям услуг.

Однако в организации отсутствуют:

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

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

- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

Результаты, проведенного анализа оператором, по индикатору «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 23.

Таблица 23.

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

№ п/п	Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	-	+	-	+	+	-

Результаты оценки индикатора «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 24.

Таблица 24.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	60

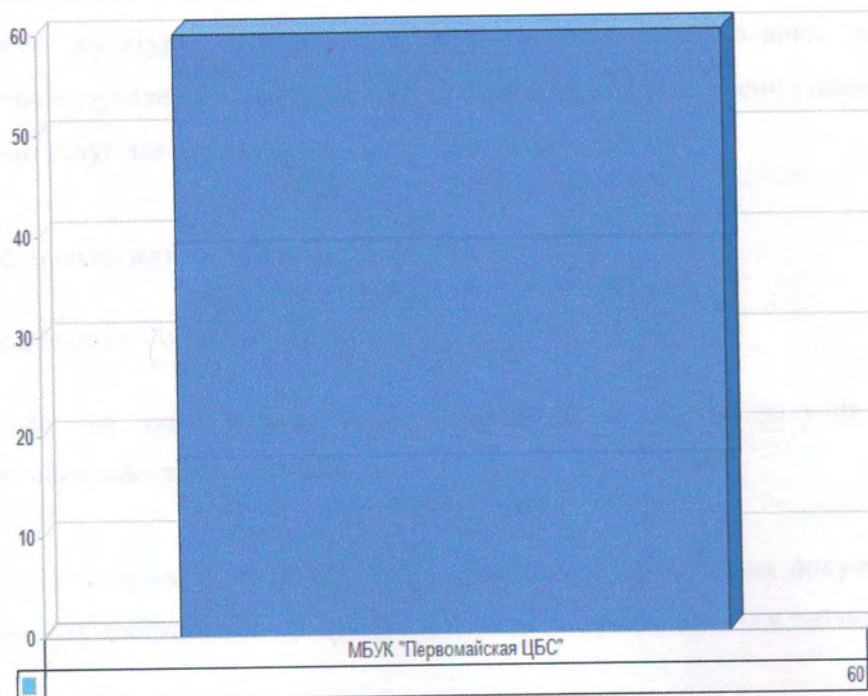
При оценке индикатора «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» среднее значение по району равно 60 баллов.

Таким образом обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в МБУК "Первомайская ЦБС" " оценивается на среднем уровне.

На диаграмме (рис.13) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Рис. 13.

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



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

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через онлайн анкетирование получателей услуг, был направлен на изучение степени удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в МБУК "Первомайская ЦБС".

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

По данному индикатору МБУК "Первомайская ЦБС" получил результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлены в таблице 25.

Таблица 25.

Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов»
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	98,92

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 98,92 балла из максимального значения в 100 баллов.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен в таблице 26.

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

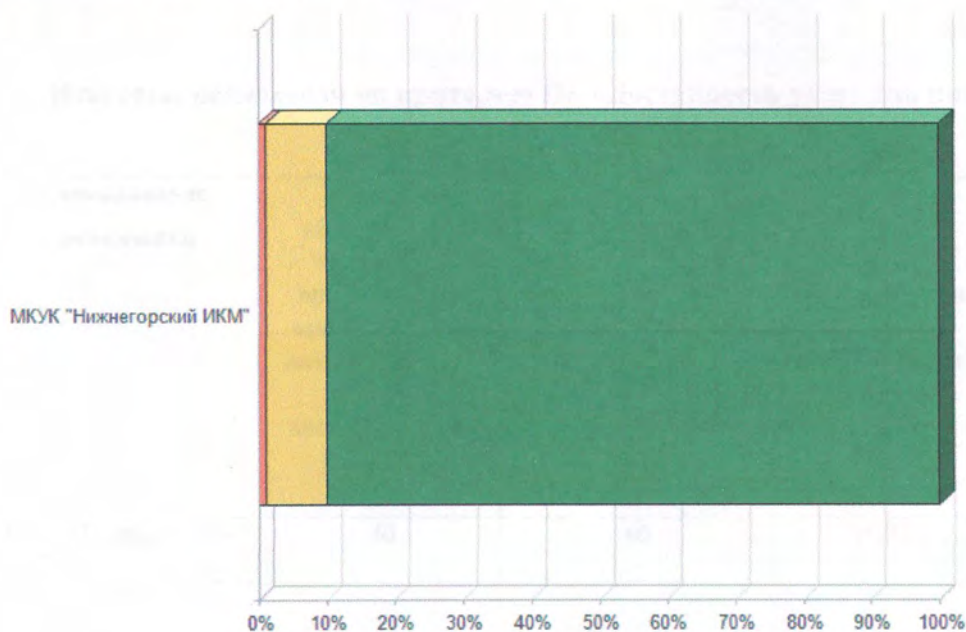
Организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	7	1,08	80	12,31	563	86,62

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

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

Рис. 14

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



2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

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

Анализируя созданные условия для инвалидов в МБУК «Первомайская ЦБС» можно констатировать, что:

- МБУК «Первомайская ЦБС» не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов. Значение данного критерия составило 51,69 балла в то время, как максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» равен 100 баллам;
- доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составляет 98,95 %.

Результаты, проведенного мониторинга по критерию III. «Доступность услуг для инвалидов» представлены в таблице 27.

Таблица 27

Итоговые показатели по критерию III. «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации	Наличие оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	Значение критерия III
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	40	60	98,92	65,68

2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

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

Анализируя созданные условия для инвалидов в МБУК «Первомайская ЦБС» можно констатировать, что:

- МБУК «Первомайская ЦБС» не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов. Значение данного критерия составило 51,69 балла в то время, как максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» равен 100 баллам;
- доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составляет 98,95 %.

Результаты, проведенного мониторинга по критерию III. «Доступность услуг для инвалидов» представлены в таблице 27.

Таблица 27

Итоговые показатели по критерию III. «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации	Наличие оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	Значение критерия III
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	40	60	98,92	65,68

Анализируя результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов», проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень доступности услуг для инвалидов в МБУК «Первомайская ЦБС» составляет 65,68 балла, что соответствует повышенному уровню.

Результаты оценки доступности услуг для инвалидов, представлены в таблице 28.

Таблица 28.

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

Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Первомайская ЦБС» по критерию «Доступность услуг для инвалидов» посредством анализа результатов онлайн анкетирования и наблюдения, учитывая, что максимально возможный балл за данный критерий составляет 100 баллов, можно отметить следующее что в организации еще не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов.

2.6. КРИТЕРИЙ IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.

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

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

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

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

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

Показатель представлен 1 индикатором:

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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлены в таблице 29.

Таблица 29.

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

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,69

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

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

Показатель уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен в таблице 30.

Таблица 30.

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

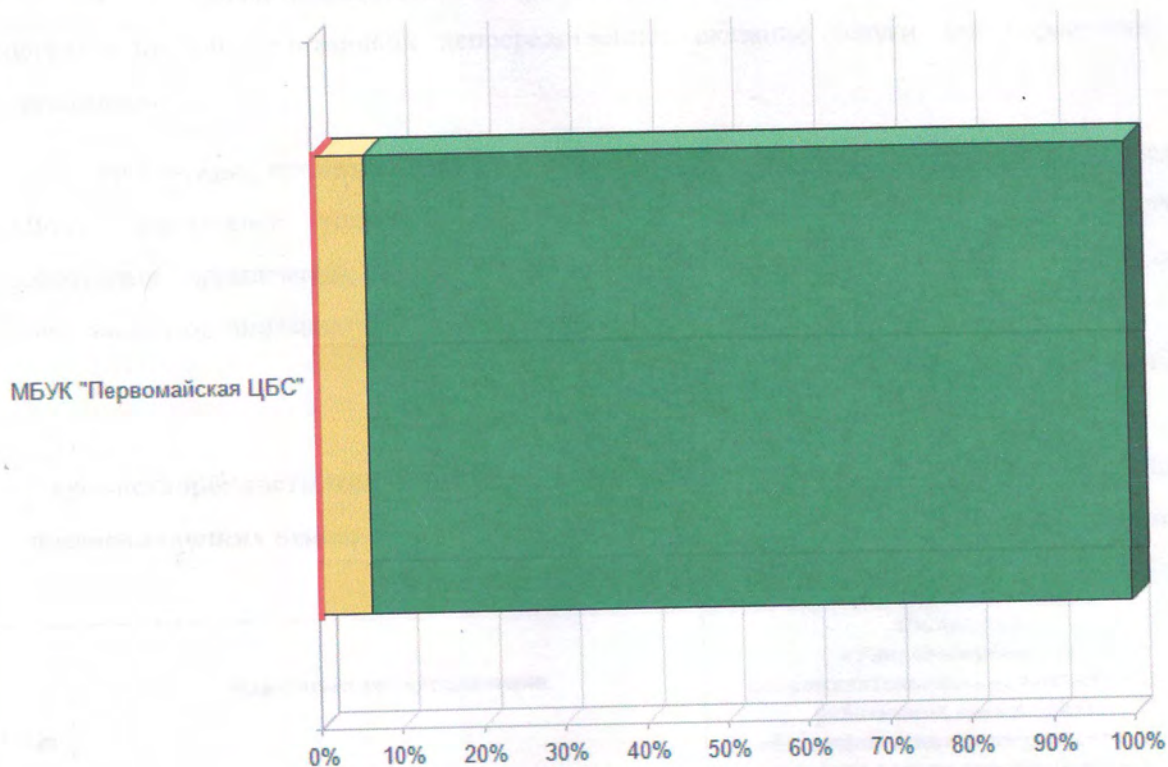
№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУК "Первомайская ЦБС"	650	2	0,31	41	6,31	607	93,38

На рисунке 15 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

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

Рис.15

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



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

Показатель представлен 1 индикатором:

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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлены в таблице 31.

Таблица 31.

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

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,69

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

Однако имеются респонденты, высказавшие свою неудовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

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

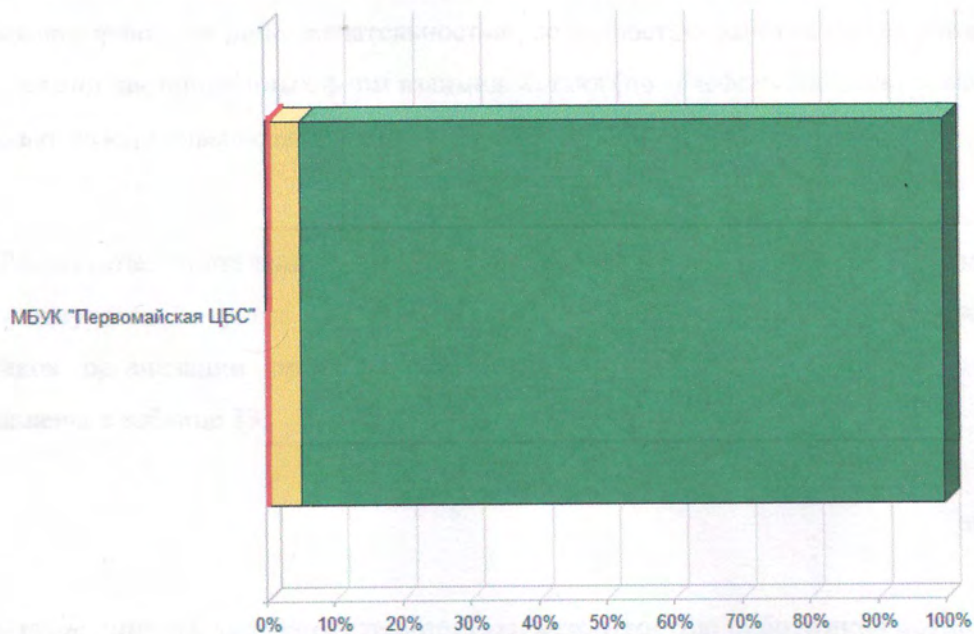
№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУК "Первомайская ЦБС"	650	2	0,31	32	4,92	616	94,77

На рисунке 16 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

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

Рис.16

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»



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

Показатель представлен 1 индикатором:

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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 33.

Таблица 33.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,69

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», что говорит о комфортных условиях оказания услуг МБУК «Первомайская ЦБС».

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 34.

Таблица 34.

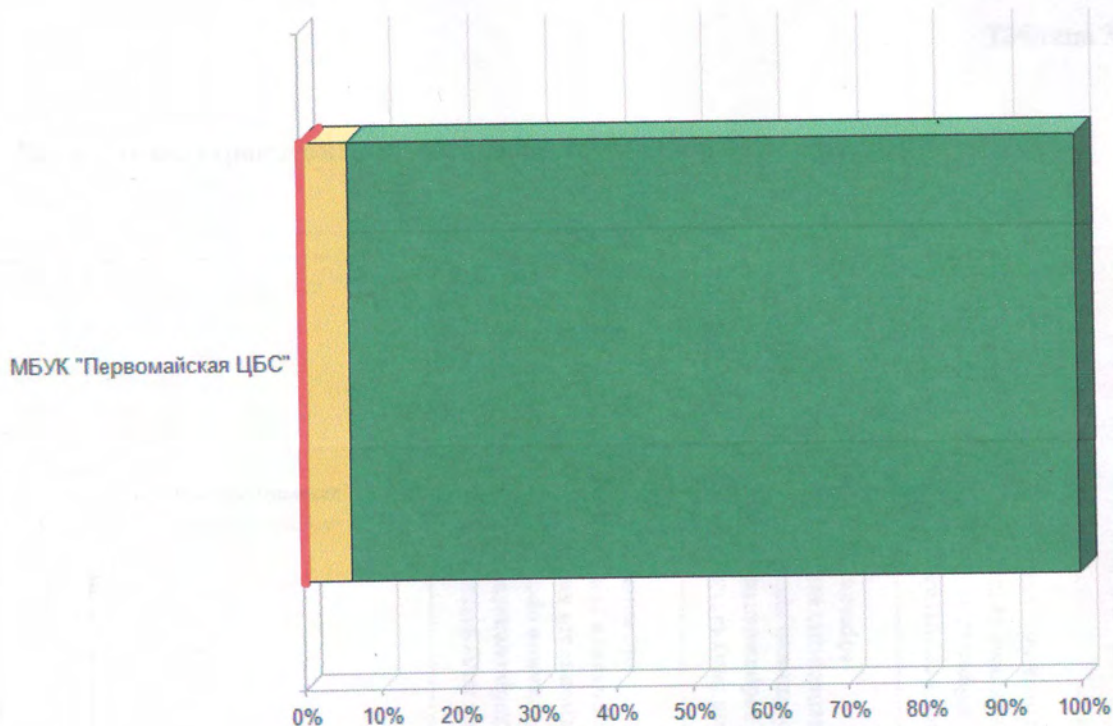
**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору
«Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации
при использовании дистанционных форм взаимодействия».**

Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	2	0,31	39	6,00	609	93,69

На рисунке 17 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

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

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



2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию IV. «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлены в таблице 35.

Таблица 35.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,69	99,69	99,69	99,69

Результаты по критерию IV. «Доброжелательность, вежливость работников организации» высоки по всем анализируемым организациям. Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию IV, можно констатировать, что доброжелательность и вежливость работников МБУК «Первомайская ЦБС», в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – **99,69** балла).

Таблица 36

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

Таким образом, результаты независимой оценки по критерию IV. «Доброжелательность, вежливость работников организации» говорят о высоком уровне доброжелательности работников МБУК «Первомайская ЦБС».

2.7. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через онлайн анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организации), был направлен на изучение степени удовлетворённости условиями оказания услуг в МБУК «Первомайская ЦБС»".

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

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

Максимально возможная оценка по данному критерию – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование

2.7.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИИ)».

Показатель представлен 1-м индикатором:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 37.

Таблица 37.

Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,54

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», что говорит о комфортных условиях оказания услуг в МБУК «Первомайская ЦБС»

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 38.

Таблица 38.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

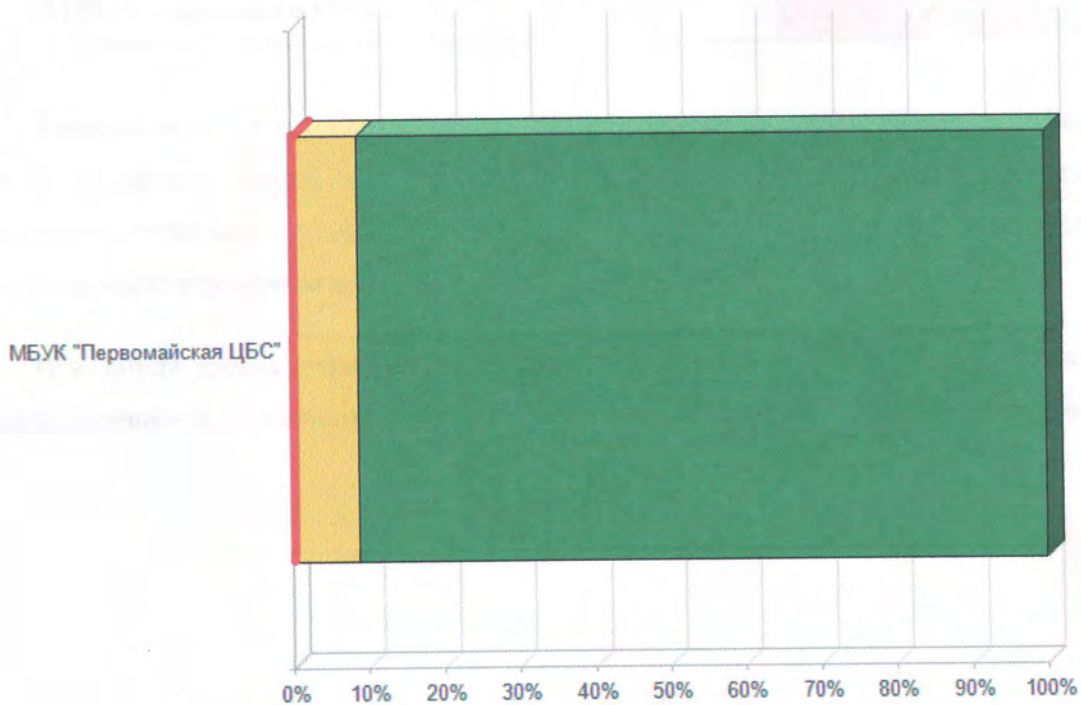
организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	3	0,46	54	8,31	593	91,23

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

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

Рис.18

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым»



2.7.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ГРАФИКОМ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ».

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 39.

Таблица 39.

Удовлетворённость удобством графика работы организации.

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость удобством графика работы организации»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,69

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает график работы организации», что говорит о полной удовлетворенности режимом и графиком работы организации.

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 40.

Таблица 40.

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

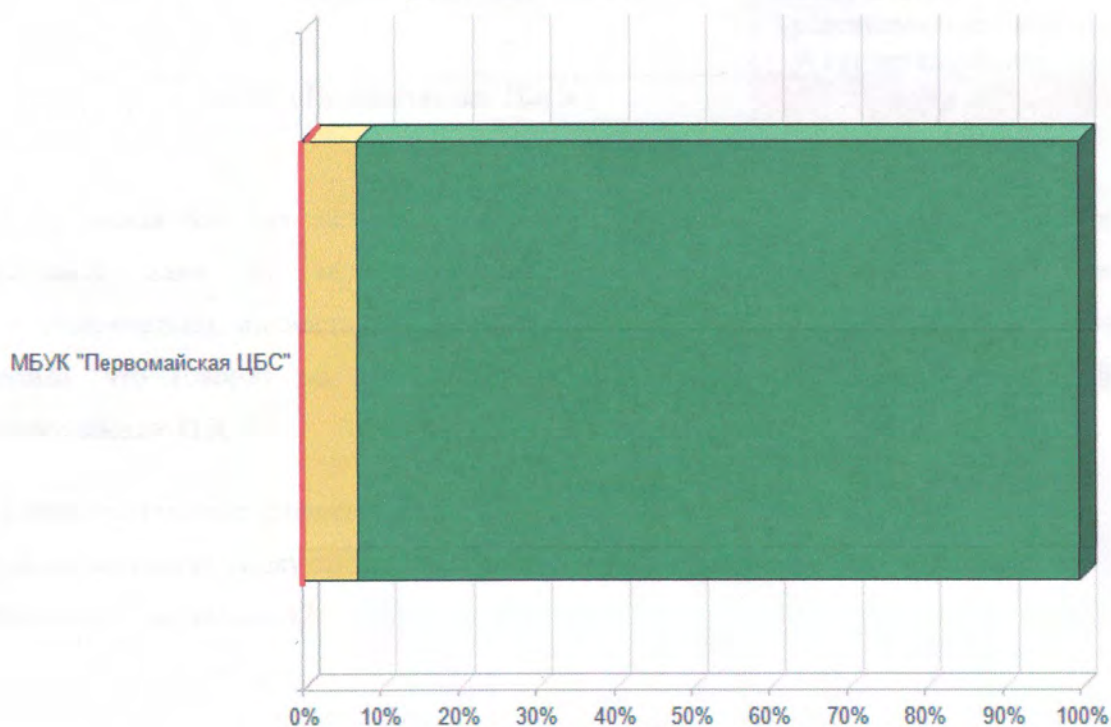
организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	2	0,31	44	6,77	604	92,92

На рисунке 19 представлена карта удовлетворенности респондентов, где цвет зоны соответствует выбранному варианту ответа:

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

Рис.19.

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



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

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценивания – онлайн-анкетирование.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» представлены в таблице 41.

Таблица 41.

Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг организации»
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,69

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивают, удовлетворительно, полностью устраивают условия оказания услуг в организации в целом?», что говорит об удовлетворённости условиями оказания услуг в МБУК «Первомайская ЦБС»

Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации» представлены в таблице 42.

Таблица 42.

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

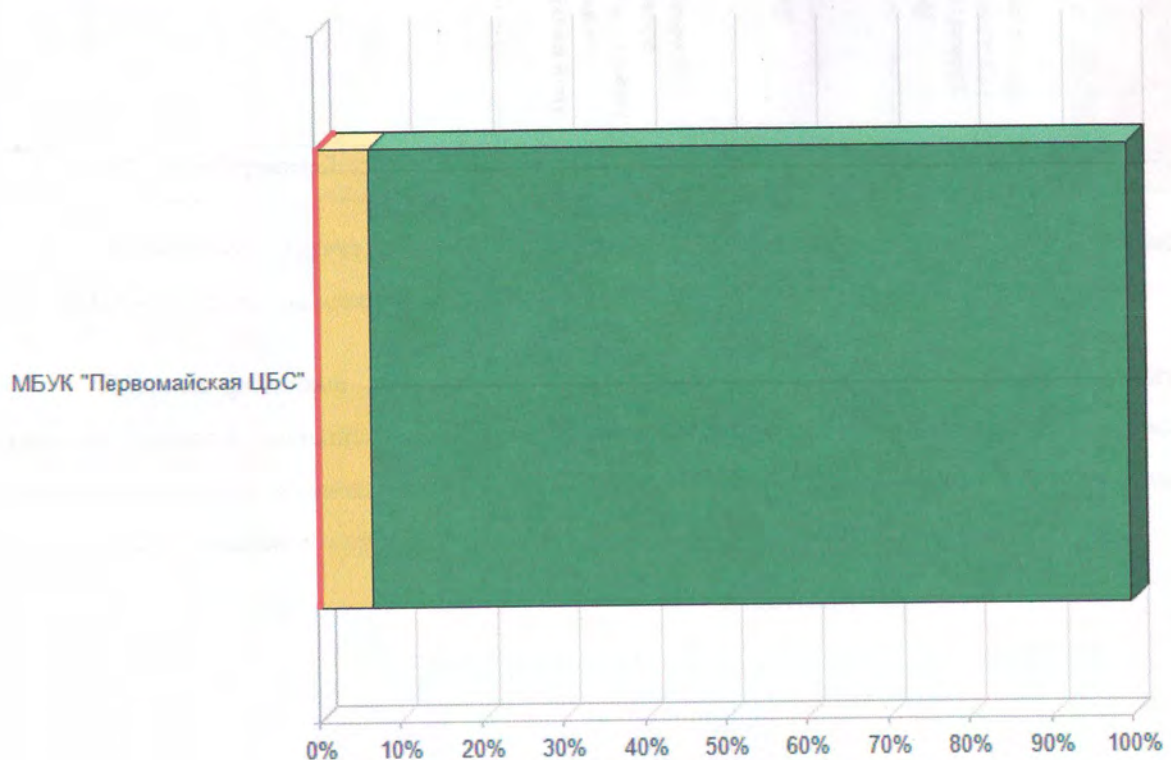
организация	Всего ответов	Варианты ответов					
		Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
		колич.	%	колич.	%	колич.	%
МБУК "Первомайская ЦБС"	650	2	0,31	42	6,46	606	93,23

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

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

Рис.20

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



**2.7.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ.**

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию V. «Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации» представлены в таблице 43.

Таблица 43.

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

№п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V
1.	МБУК «Первомайская ЦБС»	99,54	99,69	99,69	99,65

Данные по показателям критерия V опираются на результаты опроса получателей услуг МБУК «Первомайская ЦБС»

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию V, можно констатировать, что удовлетворенность условиями оказания услуг в МБУК «Первомайская ЦБС», в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – 99,65 балла).

Таблица 44

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

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

Общий балл организации культуры по каждой группе показателей определен суммированием баллов по всем критериям, характеризующим данный показатель.

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

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

Таблица 45.

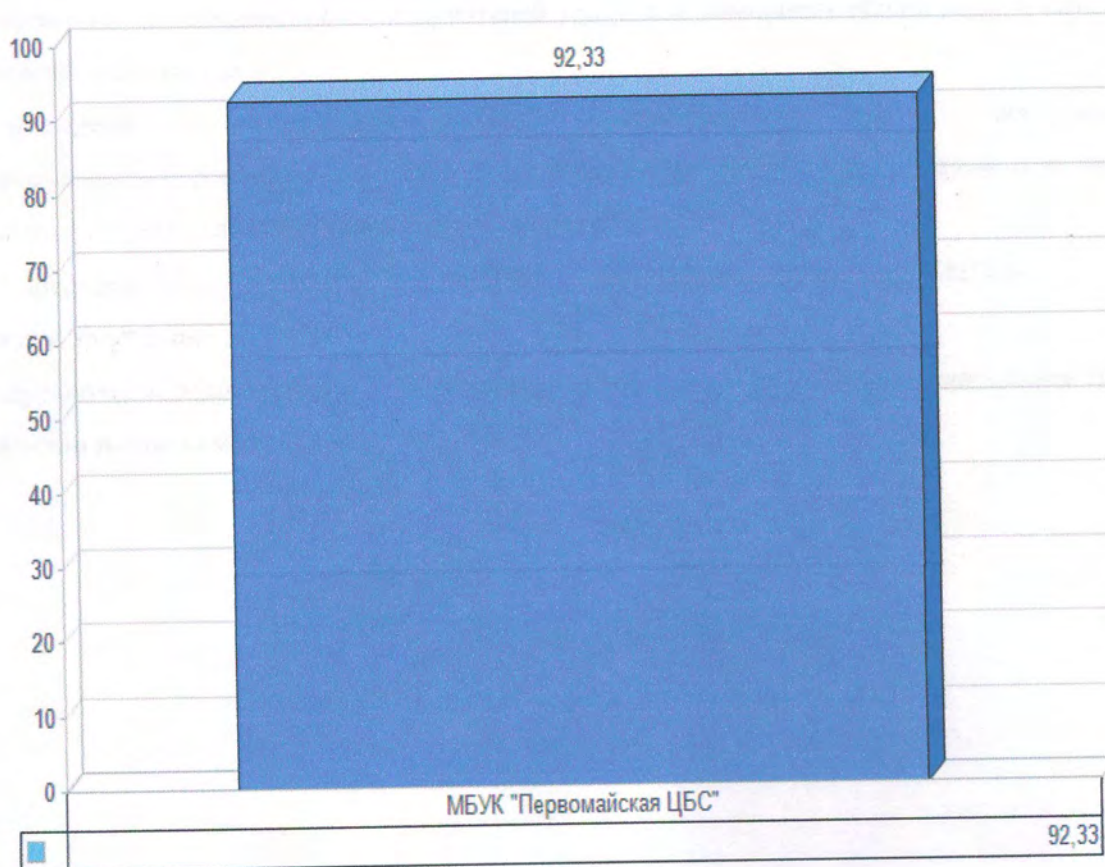
№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий II «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий III. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
1.	МБУК "Первомайская ЦБС"	96,78	99,85	65,68	99,69	99,65	92,33

3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

На диаграмме (рис. 21) показан рейтинг МБУК «Первомайская ЦБС» в соответствии с оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Рис. 21

Рейтинг МБУК «Первомайская ЦБС» в соответствии с оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры



3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

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

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

- определён рейтинг МБУК «Первомайская ЦБС» на основе независимой оценки и методики оценки условий оказания услуг;
- выявлена удовлетворенность получателей услуг, как компонент общей оценки качества условий оказания услуг;
- проведена оценка среды, открытости и доступности информации об организации и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества условий оказания услуг организацией;
- определён рейтинг МБУК «Первомайская ЦБС» по каждой категории;
- предложены рекомендации по повышению качества работы МБУК «Первомайская ЦБС» - объекта независимой оценки.

3.3.1. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.

Качество условий оказания услуг МБУК «Первомайская ЦБС» получила высокую оценку общественного мнения - респондентов, являющихся непосредственными получателями услуг.

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

В целом в МБУК «Первомайская ЦБС»:

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

✓ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 100 балла из 100 возможных;

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

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «интернет» составило 99,46 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» составило 96,78 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

✓ Система управления официальным сайтом (cms-система) является программным обеспечением, не внесенным в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, т.е. является иностранным программным обеспечением.

✓ Владелец доменного имени официального сайта МБУК «Первомайская ЦБС» является стороннее юридическое лицо.

✓ На официальном сайте МБУК «Первомайская ЦБС» не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. Обеспечена комфортность условий получения услуг:

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

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» составило 99,69 балла из 100 возможных;

Итоговое значение по критерию II «Комфортность условий предоставления услуг» составило 99,85 из 100 возможных.

3. В МБУК «Первомайская ЦБС» не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов:

✓ Среднее значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило 40 баллов из 100 возможных;

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

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 98,92 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» составило 65,68 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

✓ В организации отсутствует:

- выделенная автостоянка для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированные лифты

- сменные кресла-коляски;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

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

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме.

4. Установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников МБУК «Первомайская ЦБС»:

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 99,69 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 99,69 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 99,69 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» составило 99,69 балла из 100 возможных.

5. Зафиксирована высокая доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг МБУК «Первомайская ЦБС».

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)» составило 99,54 из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в образовательной организации» составило 99,69 из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» составило 99,69 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации» 99,65 из 100 возможных.

3.3.2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ.

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

МБУК «ПЕРВОМАЙСКАЯ ЦБС»:

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения условий оказания услуг организацией;
2. Обеспечить официальный сайт cms-системой, удовлетворяющей нормам законодательства РФ в сфере использования программного обеспечения происходящего из иностранных государств.
3. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение получателей услуг, принявших участие в НОК УОУ ОК;
4. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
5. Оборудовать территории, прилегающей к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:
 - адаптированными лифтами;
 - выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
 - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями.
6. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

РУКОВОДИТЕЛЮ МБУК «ПЕРВОМАЙСКАЯ ЦБС»:

- провести на уровне организации анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям потребителям услуг по всем показателям;
- выявить причины, снижающие качество деятельности, и определить возможность её повышения;

- разработать, согласовать с Учредителем и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы организации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разместить план мероприятий по улучшению качества работы организации на официальном сайте в сети Интернет;
- учитывать результаты независимой оценки качества оказания услуг в управленческой деятельности;
- обеспечить информирование получателей услуг о процедурах и результатах независимой оценки качества оказания услуг организацией;
- провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта организации.

**ОТДЕЛУ КУЛЬТУРЫ И МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ:**

- разместить информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Первомайская ЦБС», на официальном сайте Отдела культуры и межнациональных отношений и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);
- довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организации, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры.