ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.Н. Кириков

 МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

НА ТЕРРИТОРИИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ В 2021 ГОДУ

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

 подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

 подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

 подпись, дата

Исполнитель

специалист ИЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Васильев М.Е.

 подпись, дата

Барнаул 2021

**Содержание**

[Введение 3](#_Toc83397091)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры 5](#_Toc83397092)

[2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования 9](#_Toc83397093)

[2.1 Выборка исследования 9](#_Toc83397094)

[2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах 12](#_Toc83397095)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Алтайского края 14](#_Toc83397096)

[Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры 14](#_Toc83397097)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг 17](#_Toc83397098)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 20](#_Toc83397099)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 23](#_Toc83397100)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 26](#_Toc83397101)

[4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций 29](#_Toc83397102)

[5. Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края 33](#_Toc83397103)

[6. Общие рекомендации по результатам независимой оценки 35](#_Toc83397104)

[7. Рекомендации по организациям культуры 40](#_Toc83397105)

[8. Предложения респондентов по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры Алтайского края (наиболее популярные) 71](#_Toc83397106)

[Приложение 1. Перечень организаций культуры Алтайского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году 76](#_Toc83397107)

[Приложение 2. Анкета получателей услуг 121](#_Toc83397108)

[Приложение 3. Акты посещения организаций. Фотоматериалы 123](#_Toc83397109)

**Введение**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основной целью независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Алтайского края является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Алтайского края, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;

- выявление основных недостатков в работе организаций;

- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;

- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

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

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

- на информационных стендах в помещении организации культуры;

- на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».

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

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

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

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

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

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

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

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

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

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

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Алтайского края.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Алтайского края в 2021 году.

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края в 2021 году на основе общедоступной информации.

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

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

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

3) наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

4) опрос получателей услуг.

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

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

* изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;
* на основе приложения к Описанию объекта закупки разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
* разработаны инструкции проведения анкетирования;
* осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

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

Сбор информации осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Алтайского края, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет;
* обследование условий оказания услуг организациями культуры, включающее в себя натурные наблюдения.

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

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

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

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

2) рассчитаны значения показателей обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

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

**2.1 Выборка исследования**

Выборочная совокупность респондентов, получателей услуг в **30** организациях культуры Алтайского края, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила **39 492** респондента. Количество получателей услуг учреждений культуры, составило не менее **600** респондентов по каждой организации.

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

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

*Доля респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году*

| **№** | **Наименование организации** | **Количество получателей услуг** | **Фактическое количество респондентов** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Культурно-досуговый центр" г. Алейска Алтайского края | 24000 | 653 | 2,72 |
| 2 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Информационно-методический центр» (Алейский район) | 13680 | 2641 | 19,31 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Баевский многофункциональный культурный центр» | 7146 | 740 | 10,36 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение многофункциональный культурный центр (Завьяловский район) | 10800 | 1213 | 11,23 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района Алтайского края | 95600 | 714 | 0,75 |
| 6 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Заринского района Алтайского края | 16091 | 722 | 4,49 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калманский культурно-информационный центр» | 18977 | 753 | 3,97 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каменский районный краеведческий музей» Алтайского края | 3219 | 748 | 23,24 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Каменского района Алтайского края | 50713 | 750 | 1,48 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснощёковский многофункциональный центр» | 84510 | 4142 | 4,90 |
| 11 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района Алтайского края (Крутихинский РДК) | 46994 | 1244 | 2,65 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Мамонтовского района Алтайского края | 21350 | 720 | 3,37 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Михайловский многофункциональный культурный центр» | 19214 | 1284 | 6,68 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» (Первомайский район) | 99860 | 6030 | 6,04 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Романовского района Алтайского края | 11884 | 692 | 5,82 |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 10503 | 1780 | 16,95 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района Алтайского края | 6997 | 715 | 10,22 |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно – досуговый центр» (Суетский район) | 4184 | 642 | 15,34 |
| 19 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Тальменский многофункциональный культурный центр» | 42 172 | 2142 | 5,08 |
| 20 | Муниципальное казенное учреждение «Тогульский многофункциональный центр культуры» (Тогульский районный Дом культуры) | 69080 | 638 | 0,92 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Топчихинский центральный Дом культуры» | 10638 | 1041 | 9,79 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Троицкий многофункциональный культурный центр» | 22146 | 1256 | 5,67 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района Алтайского края | 13783 | 627 | 4,55 |
| 24 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Шипуновского района Алтайского края | 30040 | 806 | 2,68 |
| 25 | Краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (г. Барнаул) | 7021 | 685 | 9,76 |
| 26 | Краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (г. Барнаул) | 2974 | 617 | 20,75 |
| 27 | Краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» (г. Барнаул) | 35080 | 641 | 1,83 |
| 28 | Краевое государственное бюджетное учреждение «Государственный художественный музей Алтайского края» (г. Барнаул) | 30000 | 710 | 2,37 |
| 29 | Краевое государственное бюджетное учреждение "Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая" (г. Барнаул) | 9230 | 694 | 7,52 |
| 30 | Краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайский государственный краеведческий музей» (г. Барнаул) | 75648 | 3452 | 4,56 |
|  | **Всего:** | **927010** | **39492** | **4,26** |

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

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

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

| **Перечень информации** | **на информационных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Общая информация об организации культуры**  |  |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
 |  |  |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
 | **Х** |  |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Режим, график работы организации культуры
 |  |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
 |  |  |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
 | **Х** |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
 | **Х** |  |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
 |  |  |
| **III. Информация о независимой оценке качества**  |  |  |
| 1. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг)
 |  |  |
| **Всего** | **9** | **12**  |

**Условные обозначения:**

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

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

\* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **Инорм** уменьшается.

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

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

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.**  Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – *100 баллов*.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наибольший результат *99,83 балла* набрало краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих». Второе место заняло краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова», набравшее *99,34 балла*. Третье место – у краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (*98,69 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *89,17 балла*. Количество учреждений, которые получили *81* и более баллов составило *26* или *86,67%*, *4* или *13,33%* учреждений получили по данному критерию менее *81 балла*.

*Таблица 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

| **№****п/п** | **Наименование учреждения** | **Показатели** | **Итого по крит. 1** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 75,00 | 100,00 | 98,74 | 91,99 | 13 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная / пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[1]](#footnote-1)*)*

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – *100 баллов*.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, наибольший результат *99,93 балла* набрало краевое государственное бюджетное учреждение "Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая" (г. Барнаул). Второе место заняло краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайский государственный краеведческий музей» (г. Барнаул), набравшее *99,87 балла*. Третье место – у краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (г. Барнаул) (*99,78 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *96,12 балла*. Количество учреждений, которые получили *81* и более баллов составило *30* или *100,00%*.

*Таблица 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»*

| **№****п/п** | **Наименование учреждения** | **Показатели** | **Итого по крит. 2** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.1.** | **2.3.** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 100,00 | 97,08 | 98,54 | 11 |

## Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры[[2]](#footnote-2) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – *100 баллов*.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (г. Барнаул). Второе место заняло краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» (г. Барнаул), набравшее *98,13 балла*. Третье место – у краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (г. Барнаул) (*88 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет *51,17 балла*. Количество учреждений, которые получили *81* и более баллов составило *3* или *10,00%*, *27* или *90,00%* учреждений получили по данному критерию менее *81 балла*.

*Таблица 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»*

| **№****п/п** | **Наименование учреждения** | **Показатели** | **Итого по крит. 3** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.** | **3.2.** | **3.3.** |
| 1 | 16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 9,23 | 8,85 | 88,70 | 32,92 | 27 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – *100 баллов*.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (г. Барнаул). Второе место заняло краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайский государственный краеведческий музей» (г. Барнаул), набравшее *99,96 балла*. Третье место – у муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Романовского района Алтайского края (*99,91 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *99,28 балла*. Количество учреждений, которые получили *81* и более баллов составило *30* или *100,00%*.

*Таблица 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

| **№****п/п** | **Наименование учреждения** | **Показатели** | **Итого по крит. 4** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.1.** | **4.2.** | **4.3.** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 99,83 | 99,78 | 99,89 | 99,82 | 6 |

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 5.2.**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – *100 баллов*.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат *99,89 балла* набрало краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайский государственный краеведческий музей» (г. Барнаул). Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Романовского района Алтайского края, набравшее *99,87 балла*. Третье место – у краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (г. Барнаул) (*99,82 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,65 балла*. Количество учреждений, которые получили *81* и более баллов составило *30* или *100,00%*.

*Таблица 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

| **№****п/п** | **Наименование учреждения** | **Показатели** | **Итого по крит. 5** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5.1.** | **5.2.** | **5.3.** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 99,89 | 99,10 | 99,89 | 99,73 | 5 |

**4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций**

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Алтайского края составил *86,88 балла из 100,00* возможных.

Наибольшее количество баллов получило краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (г. Барнаул) – *99,76 балла*. На втором месте – государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» (г. Барнаул) – *98,99 балла*. На третьем месте – краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской» (г. Барнаул) – *97,26 балла*.

*Таблица 6. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организаций культуры*

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий доставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 91,99 | 98,54 | 32,92 | 99,82 | 99,73 | 84,60 | 19 |

**5. Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края**

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает:

Критерий **«открытость и доступность информации об организации**».

На снижение баллов повлияло отсутствие следующих документов на сайтах организаций:

- учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));

- результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг);

- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

На стендах чаще всего отсутствуют следующие документы:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг);

- о дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактных телефонов, адресов сайтов, адресов электронной почты учредителя/учредителей;

- о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты.

Критерий «**комфортность условий предоставления услуг**». В 100% организаций созданы условия для комфортного оказания услуг (организации получили *81 балл* или более). В ряде организаций отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг, в частности:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- доступность питьевой воды;

- доступность записи на получение услуг на официальном сайте организации и по телефону.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов**» (средний балл по критерию составил *51,17 балла*). Это связано с недостаточным оснащением территории и помещений организаций условиями доступности для инвалидов, в частности у многих организаций отсутствуют:

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- сменные кресла-коляски;

- 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;

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Критерии **«доброжелательность, вежливость работников организаций» и «удовлетворенность условиями оказания услуг»** получили высокую оценку респондентов (*99,28* и *98,65 балла* соответственно).

**6. Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества условий оказания услуг в организациях культуры.

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещённую на информационных стендах в помещении организациях культуры и их структурных подразделениях, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Алтайского края, рекомендованные Министерством культуры Российской Федерации.

| **Оцениваемый индикатор** | **Количество организаций с выявленными недостатками** |
| --- | --- |
| **Юридические лица (из 30 организаций)** | **Структурные подразделения (из 649 организаций)** |
| **Кол-во организаций** | **Процент организаций** | **Кол-во организаций** | **Процент организаций** |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | 0 | 0,00 | 13 | 2,00 |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | 2 | 6,67 | 31 | 4,78 |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 2 | 6,67 | 96 | 14,79 |
| 4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | 2 | 6,67 | 71 | 10,94 |
| 5. Режим, график работы организации культуры | 0 | 0,00 | 2 | 0,31 |
| 6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 0 | 0,00 | 20 | 3,08 |
| 7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) | 1 | 3,33 | 35 | 5,39 |
| 8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | 0 | 0,00 | 5 | 0,77 |
| 9. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг) | 5 | 16,67 | 278 | 42,84 |

3. Для 26 из 30 (86,67%) оцениваемых организаций культуры необходимо привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенную на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

| **Оцениваемый индикатор** | **Юридические лица с выявленными недостатками (из 30 организаций)** |
| --- | --- |
| **Кол-во организаций** | **Процент организаций** |
| **1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты** | **0** | **0,00** |
| полное наименование | 2 | 6,67 |
| сокращенное наименование | 6 | 20,00 |
| почтовый адрес | 3 | 10,00 |
| контактные телефоны и адреса электронной почты | 3 | 10,00 |
| **2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)** | **3** | **10,00** |
| **3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей** | **7** | **23,33** |
| дата создания | 14 | 46,67 |
| сведения об учредителе/учредителях | 14 | 46,67 |
| контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 18 | 60,00 |
| адрес сайта учредителя/учредителей | 18 | 60,00 |
| **4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))** | **4** | **13,33** |
| копия устава организации культуры | 5 | 16,67 |
| свидетельство о государственной регистрации | 18 | 60,00 |
| решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | 20 | 66,67 |
| положения о филиалах и представительствах | 17 | 56,67 |
| **5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты** | **4** | **13,33** |
| ФИО и должности руководящего состава организации культуры | 4 | 13,33 |
| ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | 7 | 23,33 |
| контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений | 9 | 30,00 |
| адреса сайтов структурных подразделений | 5 | 16,67 |
| **6. Режим, график работы организации культуры** | **7** | **23,33** |
| **7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры** | **6** | **20,00** |
| **8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)** | **13** | **43,33** |
| перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 13 | 43,33 |
| копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | 18 | 60,00 |
| **9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг** | **15** | **50,00** |
| **10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)** | **18** | **60,00** |
| **11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события** | **17** | **56,67** |
| **12. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг)** | **13** | **43,33** |
| результаты независимой оценки качества оказания услуг | 19 | 63,33 |
| план по улучшению качества работы организации | 14 | 46,67 |

4. На официальных сайтах организаций культуры необходимо добавить информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

| **Оцениваемый индикатор** | **Юридические лица с выявленными недостатками (из 30 организаций)** |
| --- | --- |
| **Кол-во организаций** | **Процент организаций** |
| телефон | 3 | 10,00 |
| электронная почта | 4 | 13,33 |
| электронные сервисы (формы для подачи электронного обращения (жалобы), раздел "Часто задаваемые вопросы", получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 7 | 23,33 |
| техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 16 | 43,33 |

5. Повысить комфортность условий предоставления услуг. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения; обеспечить доступность питьевой воды, обеспечить доступность записи на получение услуг по телефону и на официальных сайтах организаций.

| **Оцениваемый индикатор** | **Количество организаций с выявленными недостатками** |
| --- | --- |
| **Юридические лица (из 30 организаций)** | **Структурные подразделения (из 649 организаций)** |
| **Кол-во организаций** | **Процент организаций** | **Кол-во организаций** | **Процент организаций** |
| комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью | 1 | 3,33 | 31 | 4,78 |
| навигация внутри организации культуры | 0 | 0,00 | 17 | 2,62 |
| доступность питьевой воды | 2 | 6,67 | 41 | 6,32 |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1 | 3,33 | 106 | 16,33 |
| санитарное состояние помещений организации культуры | 0 | 0,00 | 1 | 0,15 |
| доступность записи на получение услуги по телефону | 0 | 0,00 | 52 | 8,01 |
| доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации | 12 | 40,00 | - | - |
| доступность записи на получение услуги при личном обращении | 0 | 0,00 | 9 | 1,39 |

6. Анализ недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» в работе организаций культуры показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются: оборудование территории и помещений условиями доступности для инвалидов, а также предоставление инвалидам помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Оцениваемый индикатор** | **Количество организаций с выявленными недостатками** |
| **Юридические лица (из 30 организаций)** | **Структурные подразделения (из 649 организаций)** |
| **Кол-во организаций** | **Процент организаций** | **Кол-во организаций** | **Процент организаций** |
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | 11 | 36,67 | 523 | 80,59 |
| выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | 17 | 56,67 | 489 | 75,35 |
| адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы | 7 | 23,33 | 454 | 69,95 |
| сменные кресла-коляски | 27 | 90,00 | 648 | 99,85 |
| специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации | 25 | 83,33 | 641 | 98,77 |
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 24 | 80,00 | 644 | 99,23 |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 19 | 63,33 | 625 | 96,30 |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 26 | 86,67 | 645 | 99,38 |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | 18 | 60,00 | 558 | 85,98 |
| возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | 5 | 16,67 | 108 | 16,64 |
| отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению | 8 | 26,67 | - | - |

Более подробные рекомендации по каждой оцениваемой организации представлены в 7 пункте отчёта «Рекомендации по организациям культуры».

**7. Рекомендации по организациям культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | 84,60 | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»:**Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:- дата создания- свидетельство о государственной регистрации- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя- положения о филиалах и представительствах- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений- режим, график работы организации культуры- виды предоставляемых услуг организацией культуры- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги- копия плана ФХД или бюджетной сметы- информация о материально-техническом обеспечении- результаты независимой оценки качества оказания услуг- план по улучшению качества работы организации**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:**Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебельюДоступностью записи на получение услуги:- на официальном сайте организации**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»:**Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:- входные группы пандусами (подъёмными платформами)- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов- специальными креслами-колясками- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организацииОбеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |

**8. Предложения респондентов по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры Алтайского края (наиболее популярные)**

| **Наименование****организации** | **Предложения и замечания** |
| --- | --- |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района | Нужен специалист хореограф (16.1 Безрукавский сельский Дом культуры)Приобрести в библиотеку новую мебель (16.2 Безрукавская сельская библиотека)Сделать туалет в здании (16.16 Зеленодубравинский сельский Дом культуры)Сделать туалет в здании (16.28 Мичуринский сельский Дом культуры)Заменить окна в библиотеке (16.31 Новоалександровская сельская библиотека) |

# Приложение 1. Перечень организаций культуры Алтайского края для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году

| **№** | **Наименование муниципального образования** | **Наименование юридического лица и его филиалов (структурных подразделений)** | **Адрес** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Рубцовский район** | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр» Рубцовского района** | **658200, Алтайский край, г. Рубцовск, ул. Куйбышева, 57** |
|  |  | Безрукавский сельский Дом культуры | 658240, Алтайский край, Рубцовский район, с. Безрукавка, ул. Советская, 20 |
|  |  | Безрукавская сельская библиотека | 658240, Алтайский край, Рубцовский район, с. Безрукавка, ул. Советская, 20 |
|  |  | Березовский сельский Дом культуры | 658240, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Березовка, ул. Молодежная, 1а |
|  |  | Бобковский сельский Дом культуры | 658243, Алтайский край, Рубцовский район, с. Бобково, ул. Новая, 5 |
|  |  | Бобковская сельская библиотека | 658243, Алтайский край, Рубцовский район, с. Бобково, ул. Новая, 5 |
|  |  | Большешелковниковский сельский Дом культуры | 658258, Алтайский край, Рубцовский район, с. Большая Шелковка, ул. Советская, 47 |
|  |  | Большешелковниковская сельская библиотека | 658258, Алтайский край, Рубцовский район, с. Большая Шелковка, ул. Советская, 47 |
|  |  | Бугринский сельский клуб | 658254, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Бугры, ул. Луговая, 44 |
|  |  | Веселоярский сельский Дом культуры | 658248, Алтайский край, Рубцовский район, с. Веселоярск, пер. Центральный, 3 |
|  |  | Веселоярская сельская библиотека | 658248, Алтайский край, Рубцовский район, с. Веселоярск, пер. Центральный, 3 |
|  |  | Веселоярская детская библиотека | 658248, Алтайский край, Рубцовский район, с. Веселоярск, пер. Школьный, 5 |
|  |  | Вишневский сельский Дом культуры | 658259, Алтайский край, Рубцовский район, с. Вишневка, ул. Молодежная, 34 |
|  |  | Дальний сельский Дом культуры | 658253, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Дальний, ул. Центральная, 9 |
|  |  | Дальняя сельская библиотека | 658253, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Дальний, ул. Центральная, 9 |
|  |  | Захаровский сельский Дом культуры | 658240, Алтайский край, Рубцовский район, с. Захарово, ул. Ленина, 57 |
|  |  | Зеленодубравинский сельский Дом культуры | 658256, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Зеленая Дубрава, ул. Топольная, 24 |
|  |  | Зеленодубравинская сельская библиотека | 658256, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Зеленая Дубрава, ул. Топольная, 24 |
|  |  | Зерновский сельский клуб | 658246, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Зерно, ул. Мирная, 10 |
|  |  | Калиновский сельский клуб | 658252, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Калиновка, ул. Дружбы, 18-2 |
|  |  | Катковский сельский клуб | 658243, Алтайский край, Рубцовский район, с. Катково, ул. Баталова, 25 |
|  |  | Колосовский сельский Дом культуры | 658256, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Колос, ул. Топольная, 10 |
|  |  | Коростелевский сельский клуб | 658258, Алтайский край, Рубцовский район, с. Вторые Коростели, ул. Молодежная, 19 |
|  |  | Конгрессовский сельский клуб | 658259, Алтайский край, Рубцовский район, пос. 6 Конгресс Коминтерна, ул. Степная |
|  |  | Куйбышевский сельский Дом культуры | 658257, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Куйбышево, пер. Школьный, 3 |
|  |  | Куйбышевская сельская библиотека | 658257, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Куйбышево, ул. Центральная, 10 |
|  |  | Мамонтовский сельский клуб | 658245, Алтайский край, Рубцовский район, ст. Мамонтово, ул. Комсомольская, 19 |
|  |  | Мамонтовская сельская библиотека | 658245, Алтайский край, Рубцовский район, ст. Мамонтово, ул. Комсомольская, 19 |
|  |  | Мичуринский сельский Дом культуры | 658256, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Мичуринский, ул. Центральная, 38 |
|  |  | Назаровский сельский клуб | 658253, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Назаровка, ул. Молодежная, 5 |
|  |  | Новоалександровский сельский Дом культуры | 658246, Алтайский край, Рубцовский район, с. Новоалександровка, ул. Центральная, 29 |
|  |  | Новоалександровская сельская библиотека | 658246, Алтайский край, Рубцовский район, с. Новоалександровка, ул. Центральная, 9 |
|  |  | Новороссийский сельский Дом культуры | 658242, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Новороссийский, пер. Центральный, 10 |
|  |  | Новороссийская сельская библиотека | 658242, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Новороссийский, пер. Центральный, 10 |
|  |  | Новониколаевский сельский Дом культуры | 658254, Алтайский край, Рубцовский район, с. Новониколаевка, ул. Вовченко, 4 |
|  |  | Новониколаевская сельская библиотека | 658254, Алтайский край, Рубцовский район, с. Новониколаевка, ул. Вовченко, 4 |
|  |  | Новосклюихинский сельский Дом культуры | 658252, Алтайский край, Рубцовский район, с. Новосклюиха, ул. Мира, 38а |
|  |  | Новосклюихинская сельская библиотека | 658252, Алтайский край, Рубцовский район, с. Новосклюиха, ул. Мира, 38а |
|  |  | Половинкинский сельский Дом культуры | 658255, Алтайский край, Рубцовский район, с. Половинкино, ул. Советская, 70 |
|  |  | Половинкинская сельская библиотека | 658255, Алтайский край, Рубцовский район, с. Половинкино, ул. Советская, 70 |
|  |  | Приозерный сельский клуб | 658257, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Приозерный, ул. Школьная, 2-1 |
|  |  | Пушкинский сельский Дом культуры | 658250, Алтайский край, Рубцовский район, пос. Пушкино, ул. Новая, 25 |
|  |  | Ракитовский сельский Дом культуры | 658238, Алтайский край, Рубцовский район, с. Ракиты, Ул. Октябрьская, 26 в |
|  |  | Ракитовская сельская библиотека | 658238, Алтайский край, Рубцовский район, с. Ракиты, ул. Октябрьская, 26 в |
|  |  | Романовский сельский клуб | 658254, Алтайский край, Рубцовский район, с. Романовка, ул. Молодежная, 11 |
|  |  | Романовская сельская библиотека | 658254, Алтайский край, Рубцовский район, с. Романовка, ул. Молодежная, 11 |
|  |  | Самарский сельский Дом культуры | 658237, Алтайский край, Рубцовский район, с. Самарка, ул. Ленина, 17 |
|  |  | Самарская сельская библиотека | 658237, Алтайский край, Рубцовский район, с. Самарка, ул. Ленина, 17 |
|  |  | Саратовский сельский Дом культуры | 658239, Алтайский край, Рубцовский район, с. Саратовка, ул. Новая, 6 |
|  |  | Саратовская сельская библиотека | 658239, Алтайский край, Рубцовский район с. Саратовка, ул. Новая, 6 |
|  |  | Тишинский сельский Дом культуры | 658244, Алтайский край, Рубцовский район, с. Тишинка, ул. Центральная, 47 |
|  |  | Тишинская сельская библиотека | 658244, Алтайский край, Рубцовский район, с. Тишинка, ул. Центральная, 47 |

**Приложение 2. Анкета получателей услуг**

**АНКЕТА**

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет → переход к вопросу №3
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да
 | 1. Нет →переход к вопросу №5
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет (переход к вопросу №6)
 |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет
 |  |

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-1)
2. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-2)