



УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР ООО «ВАЛЬКНУТ»

 / С.П. Ананьев /

28.12.2023г.



ОТЧЕТ

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



ОГЛАВЛЕНИЕ

I. 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.	8
1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ:.....	8
1.3.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:	8
1.4. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ.	9
1.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ.	10
1.5.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	11
1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	13
1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	14
1.5.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	15
1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	17
1.5.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ.....	19
II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	20
2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.....	21
2.1.1. ОБЩИЙ СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ.....	22
2.1.2. ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОУ ОК.	23
2.2. КРИТЕРИЙ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	26
2.2.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».....	28
2.2.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1 ИНДИКАТОР: «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».....	29
2.2.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1 ИНДИКАТОР: «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».	33

2.2.1.3.	ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».	42
2.2.2.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ».	44
2.2.3.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «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».	48
2.2.3.1.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3 ИНДИКАТОР: «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ».	49
2.2.3.2.	КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3 ИНДИКАТОР: «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».	52
2.2.3.3.	ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».	55
2.2.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».	56
2.3.	КРИТЕРИЙ II «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».	58
2.3.1.	КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».	59
2.3.2.	КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2 «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КОМФОРТНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ».	62
2.3.3.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».	65
2.4.	КРИТЕРИЙ III «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».	67
2.4.1.	КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1 «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».	68
2.4.2.	КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2 «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ».	71
2.4.3.	КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3 «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».	74
2.4.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.	76

2.5. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	79
2.5.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».	80
2.5.2. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».	83
2.5.3. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3 «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».	86
2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.	88
2.6. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	90
2.6.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1 «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ КУЛЬТУРЫ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ)».	91
2.6.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2 «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».	93
2.6.3. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3 «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».	95
2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	97
III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.	99
3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	99
3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	100
3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.	101
3.4. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.	102
3.5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	106
ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ:	106
РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ:	107
ОТДЕЛУ КУЛЬТУРЫ И МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ:	108

I. ВВЕДЕНИЕ.

1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последними изменениями и дополнениями);
2. 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);
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 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»;
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»;
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 N 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»;
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 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»;
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 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»;

9. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 N 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»;






10. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 N Н-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК.

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

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

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

✚ контент-анализ содержания официального сайта 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) организации;

✚ наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры;

✚ онлайн-анкетирование потребителей услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше на официальном сайте для проведения online-анкетирования организации-оператора – ООО «Валькнут» (otsenka-kachestva.ru) в сети Интернет.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

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 культуры" ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где:

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

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

1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

$$P_{\text{дост уд}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$U_{\text{дост}}$ - число удовлетворенных получателей услуг доступностью услуг для инвалидов;

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

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в «(П^{перв.контг}_{уд}) определяется по формуле:

$$P_{\text{перв.контг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.контг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где:

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

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

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

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где:

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" (П^{вежл.дистг}_{уд}) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где:

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

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

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

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

$$S_n = \sum K_{mn}^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услугуд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дистуд}}^n)$$

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

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

II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.

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

- онлайн анкетирование 1284 потребителей услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше и сотрудников организаций культуры по оценке удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг;
- контент-анализ содержания официального сайта 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) организациями;
- наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры.

Анкета включала 14 вопросов, позволяющих определить мнение потребителей услуг, достигших 14-летнего возраста и старше о качестве предоставления услуг по пяти группам критериев.

На официальном сайте для проведения online-анкетирования организации-оператора – ООО «Валькнут» (otsenka-kachestva.ru) была обеспечена техническая возможность принять участие в анкетировании респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше.

2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.

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

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

Таблица 1.

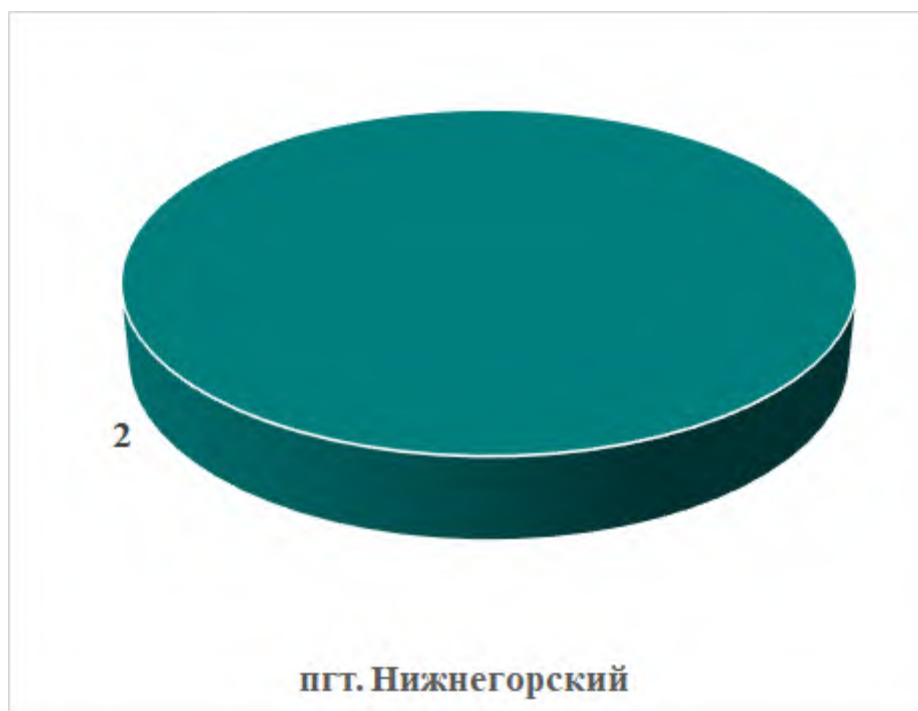
Количество участников НОК УОУ ОК в 2023 году по населённым пунктам.

НАСЕЛЁННЫЙ ПУНКТ	КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ
пгт. Нижнегорский	2

Распределение участников НОК УОУ ОК по населённым пунктам отражено на диаграмме (рисунок 1).

Рисунок 1.

Распределение участников НОК УОУ ОК по населенным пунктам Нижнегорского района Республики Крым.



2.1.1. ОБЩИЙ СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ.

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

Директор: Тит Светлана Сергеевна

Адрес: 297100, Республика Крым, Нижнегорский р-н, пгт. Нижнегорский, ул. Ленина, д. 7, пом. 4

e-mail: bibliotekagogol@mail.ru

Сайт: cbs-nizhnegorskij.ru

- 2. Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА.

Директор: Орлов Николай Анатольевич

Адрес: 297100, Республика Крым, Нижнегорский р-н, пгт. Нижнегорский, ул. Школьная, д. 14

e-mail: niznrnk@mail.ru

Сайт: цкснр.рф

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

В результате верификации данных организацией-оператором в части определения состава участников оценки качества условий в сфере культуры выявлено, что НОК УОУ ОК в 2023 году была фактически проведена в отношении двух организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым.

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

№	Количество получателей услуг	Количество анкет
1	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
2	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
3	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
4	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
5	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

**Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н*

Исходя из численности получателей услуг организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК, и составила 1 респондентов. Фактическое количество получателей услуг, принявших участие в настоящем социологическом исследовании, составило 1284 респондентов. Сводные данные о величине выборочной совокупности и фактически прошедших анкетирование респондентов представлены в таблице 2.

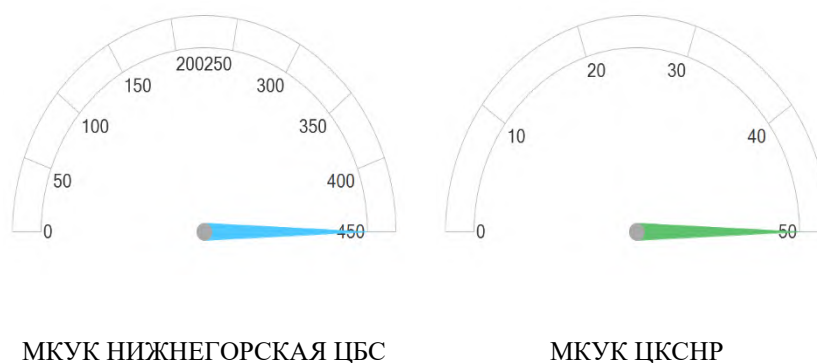
Таблица 2.

№ п/п	Наименование организации	Населенный пункт	Получатели услуг		Работающий персонал	
			Выборочная совокупность	Фактическое количество проанкетированных	Выборочная совокупность	Фактическое количество проанкетированных
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	пгт. Нижегородский	450	659		47
2	МКУК ЦКСНР	пгт. Нижегородский	50	625		20

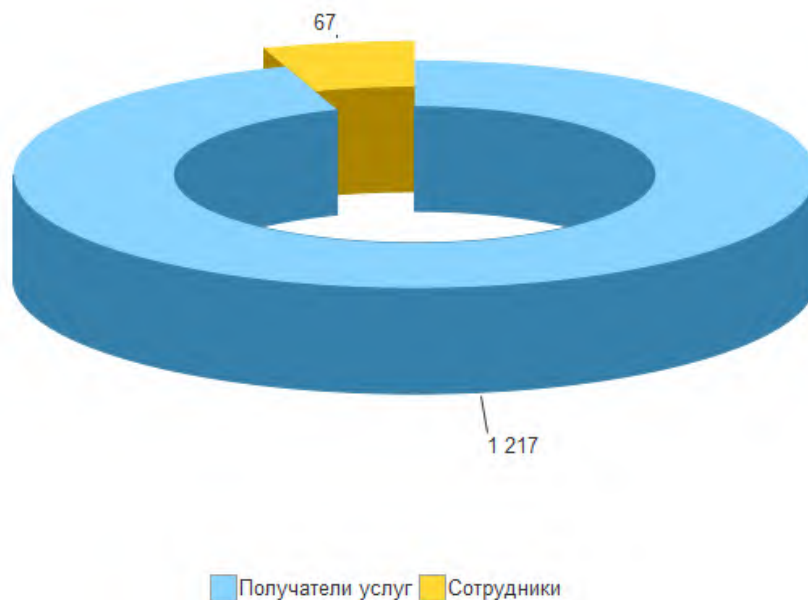
Таким образом, в анкетировании приняли участие 1284 респондентов, что составляет 272,2 % от необходимого минимума, предусмотренного Техническим заданием.

Распределение выборочной совокупности респондентов организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК представлено на диаграмме (Рисунок 2., Рисунок 3, Рисунок 4.).

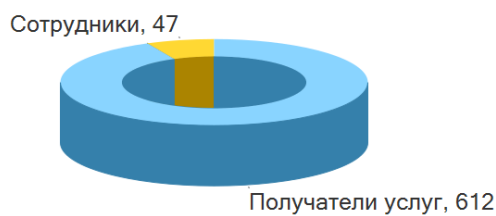
Рисунок 2



Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым.



Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры (в разрезе по организациям).



МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС



МКУК ЦКСНР

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

На стадии активного развития культуры, которую проходит сейчас наша страна, очень важно уделять особое внимание информированности населения о деятельности организации культуры. Основами законодательства РФ о культуре (ст. 36.2) установлен принцип информационной открытости организации 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 официальном сайте и информационных стендах организации культуры.

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

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 организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте, а также наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг являются результаты мониторинга стендов внутри помещений организации культуры и официального сайта организации, которые проводились специалистом ООО «Валькнут».

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

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


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


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

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, является результат мониторинга информационных стендов внутри помещений организаций культуры Нижнегорского района Республика Крым, и официальных сайтов организаций, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

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

Показатель представлен 2 индикаторами:

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

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

2.2.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1 ИНДИКАТОР: «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ»

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

В первую очередь оценивалось наличие обязательной информации:

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

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – наблюдение.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях организации культуры по данному индикатору, показал, что все необходимые документы этого индикатора размещены для открытого доступа.

Средний результат 100 баллов из 100 возможных.

Результаты мониторинга индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещениях организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» организаций представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Наименование организации	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, утверждающего стоимость предоставления услуг	предоставления услуг	Локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий	Информация о перечне руководителей клубных формирований (ФИО, контактные данные)	Расписание занятий клубных формирований	Афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия
МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
МКУК ЦКСНР	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

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

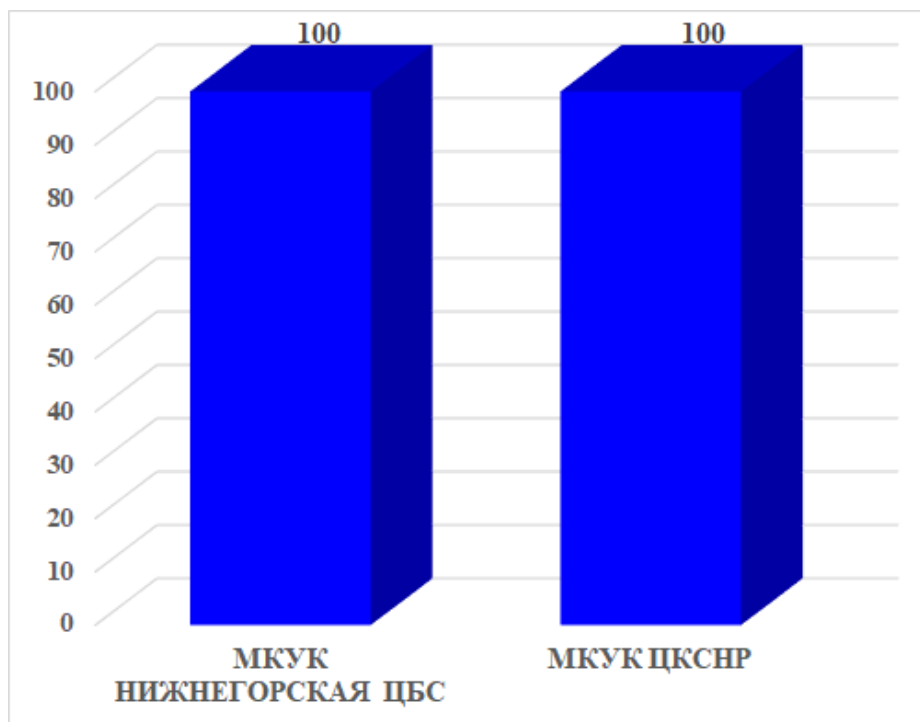
Соответствие информации о деятельности организации культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещённой на информационных стендах в помещениях организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

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

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

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

**Полнота и актуальность информации о деятельности организации культуры
Нижегородского района Республики Крым, размещенной на информационных
стендах в помещениях организации.**



2.2.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1 ИНДИКАТОР: «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

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

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

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

Метод наблюдения – анализ Интернет-сайта.

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

Оценка официального сайта проводилась по результатам анализа информативности сайта каждой организаций культуры (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 организации культуры Нижнегорского района Республики Крым осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

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

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

«0» - информационный объект не найден.

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

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

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

Так как web-сайт организации культуры является информационной системой, то к нему применимо действие настоящего закона. Таким образом, техническая площадка, на которой размещается сайт организации культуры должна размещаться на территории Российской Федерации.

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

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2013, с изм. от 01.12.2014) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Федеральному закону Российской Федерации от 31 декабря 2014 года № 531-ФЗ "О внесении изменений в статьи 13 и 14 Федерального закона "Об информации ,информационных технологиях и о защите информации" и Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях" доменное имя сайта должно принадлежать организации на правах аренды.

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

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

Для создания сайтов организаций культуры, принимавших участие в НОК УОУ ОК, была использована 1С: Битрикс cms-система (система управления контентом сайта).

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

При анализе информации, размещенной на сайтах организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, оператором также обращалось внимание на возможность посетителю сайта без особых усилий находить нужную информацию. Сайты обеих организаций культуры (МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС», МКУК «ЦКСНР») легко доступны и отличаются простотой навигации.

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

В соответствии с требованиями к структуре официального сайта организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления на нем информации на официальном сайте МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» создан раздел «Сведения об организации культуры».

Информация данного раздела на сайте МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» представлена в виде набора страниц, имеется общий механизм навигации по всем страницам. Доступ к специальному разделу осуществляется с главной страницы сайта.

На официальном сайте МКУК ЦКСНР отсутствует специальный раздел «Сведения об организации культуры».

В ходе мониторинга официального сайтов МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС», МКУК

«ЦКСНР оценивалось размещение следующей информации:

- Информация об официальном наименовании организации и её дате создания;
- Информация об учредителе (-ях) организации;
- Информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии), схема проезда;
- Информация о режиме и графике работы организации культуры;
- Устав организации культуры (копия);
- Свидетельство о государственной регистрации;
- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- Положения о филиалах и представительствах;
- Структура организации культуры;
- Информация о режиме и графике работы структурных подразделений организации культуры;
- Информация о руководителях организации культуры и структурных подразделений структурных подразделений и филиалов;
- Контактная информация (телефон, адрес электронной почты), информация о местах нахождения организации культуры и структурных подразделений;
- Сведения о видах предоставляемых услуг;
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Информация о планируемых мероприятиях;
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- План по улучшению качества работы организации.

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

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

Таблица 5.

	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	МКУК ЦКСНР
Информация об официальном наименовании организации и её дате создания	+	-
Информация об учредителе организации	+	-
Информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов, схема проезда	+	+
Информация о режиме и графике работы организации культуры	+	+
Устав организации культуры (копия)	+	+
Свидетельство о государственной регистрации	+	-
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+	-
Положения о филиалах и представительствах	+	+
Структура организации культуры	+	-
Информация о режиме и графике работы структурных подразделений организации культуры	+	-
Информация о руководителях организации культуры и структурных подразделений и филиалов	+	-
Контактная информация (телефон, адрес электронной почты), информация о местах нахождения организации культуры и структурных подразделений	+	-

Сведения о видах предоставляемых услуг	-	+
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	-
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы	-	-
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	-
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	+	-
Информация о планируемых мероприятиях	-	-
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	-
Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	-
Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	-	-
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+	-
План по улучшению качества работы организации	-	-

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

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	58,33
2.	МКУК ЦКСНР	20,83
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	39,58

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение равно 39,58 балла.

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

Доля размещения информации на сайтах организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК, равна 39,58%.

Наибольшая часть информации по данному индикатору представлена на сайте МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС» - 58,33 балла.

На официальном сайте МКУК «ЦКСНР» размещено чуть более 20% информации.

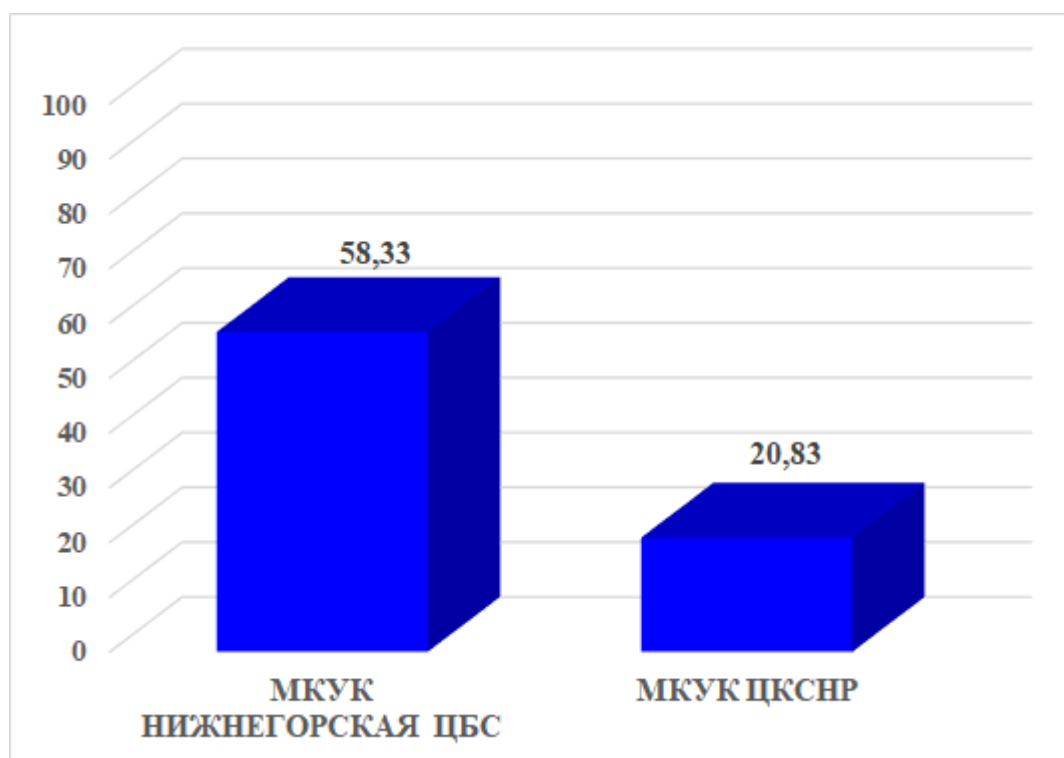
Дефицит информации наблюдался по следующим позициям оценивания:

- Информация об официальном наименовании организации и её дате создания;
- Информация об учредителе организации;
- Свидетельство о государственной регистрации;
- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- Структура организации культуры;
- Информация о режиме и графике работы структурных подразделений организации культуры;

- Информация о руководителях организации культуры и структурных подразделений; структурных подразделений и филиалов;
 - Контактная информация (телефон, адрес электронной почты), информация о местах нахождения организации культуры и структурных подразделений;
 - Сведения о видах предоставляемых услуг;
 - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
 - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - Информация о планируемых мероприятиях;
 - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
 - Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.

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

Полнота и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым.



2.2.1.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

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

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

Таблица 7.

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

№ п/п	Наименование организации	ПОКАЗАТЕЛЬ «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»		ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ
		Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах	Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте	
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100	58,33	79,17
2.	МКУК ЦКСНР	100	20,83	60,42
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	100	39,58	69,79

Выводы по показателю:

- Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» по району составило 69,79 балла.

- Максимальное количество баллов (100 баллов) не получила ни одна организация культуры, принявшая участие в НОК УОУ ОК.

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР" разместили на стендах в помещении организации полный объем информации, требуемой нормативными актами.

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

- Официальные сайты ОК Нижнегорского района расположены на технических площадках на территории Российской Федерации.

- Система управления официальным сайтом (cms-система) является российским программным обеспечением.

- Владельцами доменного имени официальных сайтов МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР» являются сами организации (соответственно - МКУК «НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" и МКУК "ЦКСНР").

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

- Дефицит информации наблюдается на официальных сайтах обеих организаций.

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

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

- телефон;
- электронная почта;
- электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателей 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 - контент-анализ информации на сайтах организаций культуры, контрольная закупка.

Функционирование на официальных сайтах организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым дистанционных способов связи оценивалось не только с позиции наличия или отсутствия, но и возможности «дозвониться», «обратиться по указанным реквизитам электронной почты». Независимый оператор провел «контрольную закупку» - через электронную почту и электронную форму для обращений участников образовательного процесса выборочно были разосланы письма, так же были сделаны звонки по телефонам, указанным на сайтах.

Наличие возможности взаимодействия получателей услуг с организацией имеются:

- по телефону - в обеих организациях (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР);
- по электронной почте - в обеих организациях культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР).

Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по

оказываемым услугам и пр.) созданы на сайтах обеих организаций (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР).

Техническая возможность выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) отсутствует на обеих сайтах.

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

Таблица 8.

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

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

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

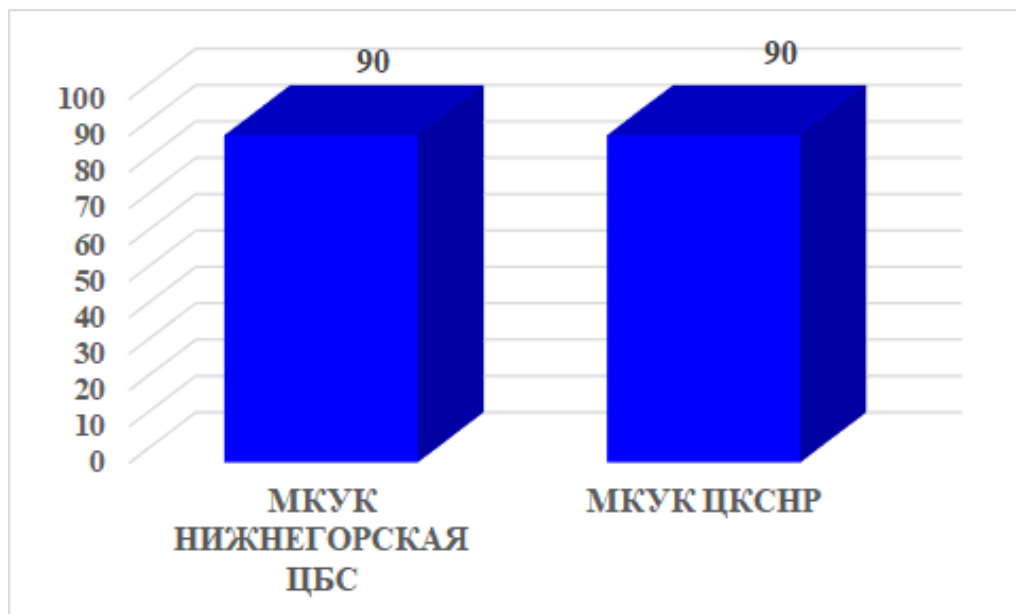
Наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.

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

При оценке показателя 2 «Наличие 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 (Рисунок 7.) показано, как выразилось мнение оператора о наличии на официальном сайте организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.

Наличие на официальном сайте организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.



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

Социологический компонент независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов, был направлен на изучение следующих позиций:

✚ степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях 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 получателей услуг.

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

По данному индикатору все организации культуры 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 помещениях организации» представлены в таблице 10.

Таблица 10.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МКУК ЦКСНР	100
2.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	99,52
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,76

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

Максимальное количество баллов (100) заработала одна организация (МКУК ЦКСНР) или 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

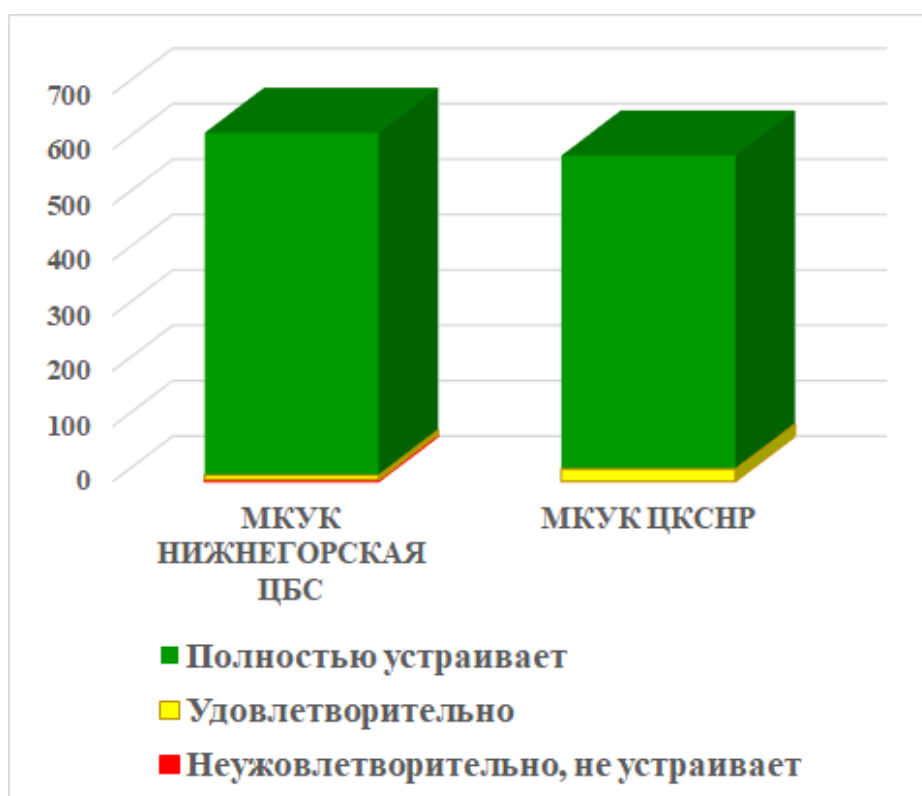
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры Нижегородского района Республики Крым, размещенной на информационных стендах в помещениях организации» приведен в таблице 11.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	629	3	0,48	8	1,27	618	98,25
2	МКУК ЦКСНР	588	0	0	22	3,74	566	96,26

Рисунок 8.

Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещенной на информационных стендах в помещениях организации.

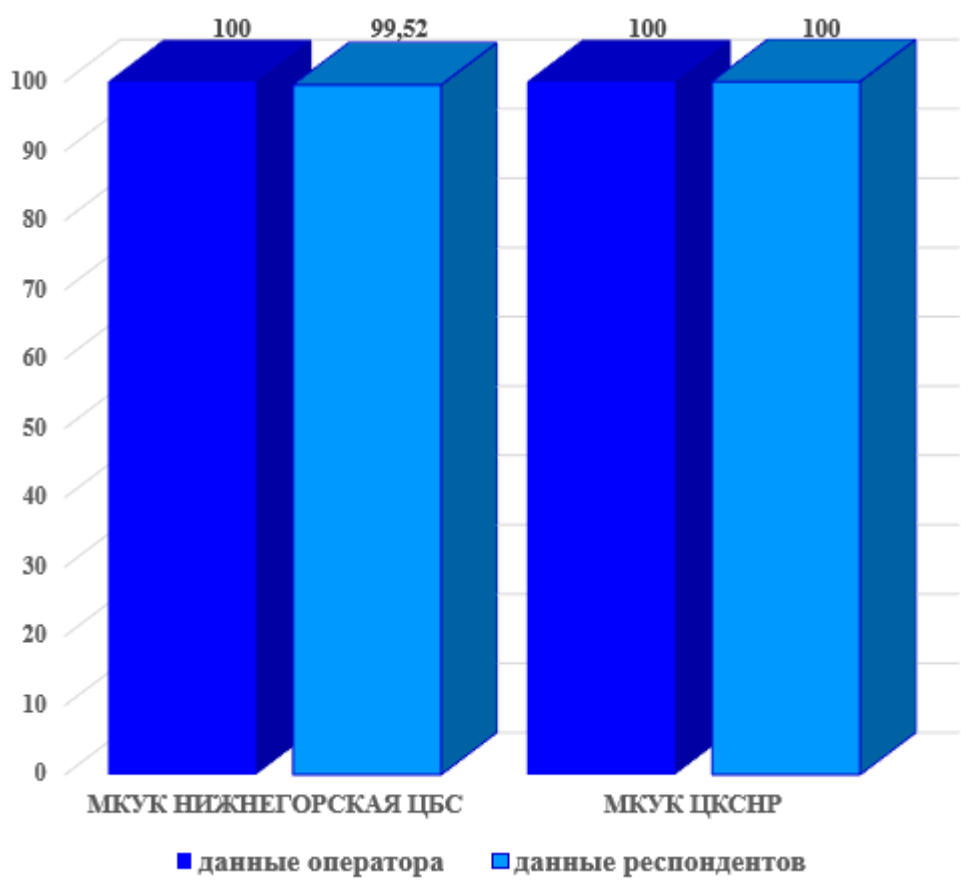


Проанализировав результаты оценки данного индикатора респондентами, можно сделать вывод, что респонденты в большей степени удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры в МКУК ЦКСНР.

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры» представлено на диаграмме (Рисунок 10.).

Рисунок 10.

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры.



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

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

Таблица 12.

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

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100
2.	МКУК ЦКСНР	100
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	100

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному индикатору составила 100 баллов из максимального значения в 100 баллов.

Максимальное количество баллов (100) получили обе организации (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР) или 100% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

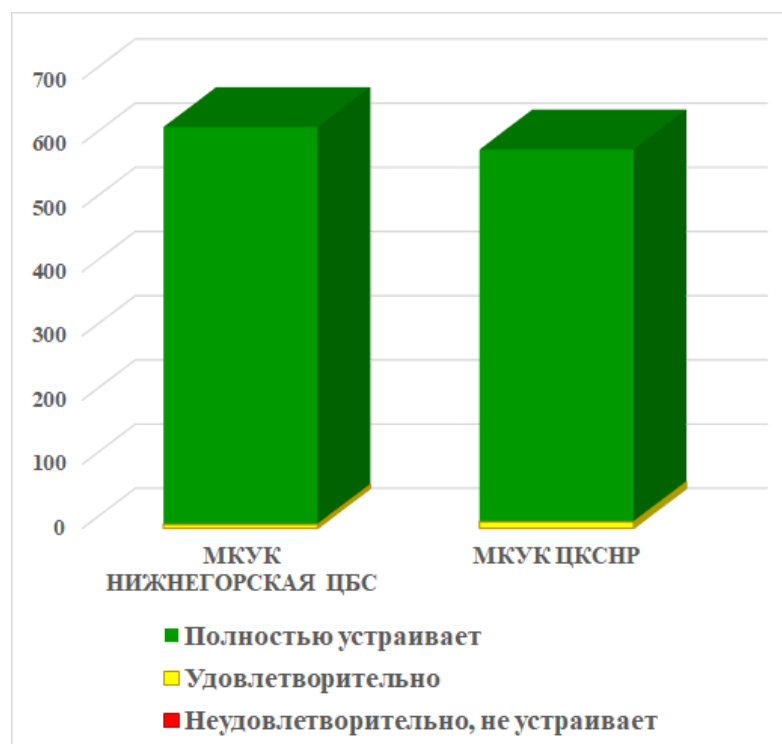
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организаций в сети «Интернет» представлены в таблице 13.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	625	0	0	6	0,96	619	99,04
2	МКУК ЦКСНР	590	0	0	10	1,69	580	98,31

Рисунок 11.

**Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью
информации о деятельности организаций культуры Нижегородского района
Республики Крым, размещенной на официальном сайте организации.**



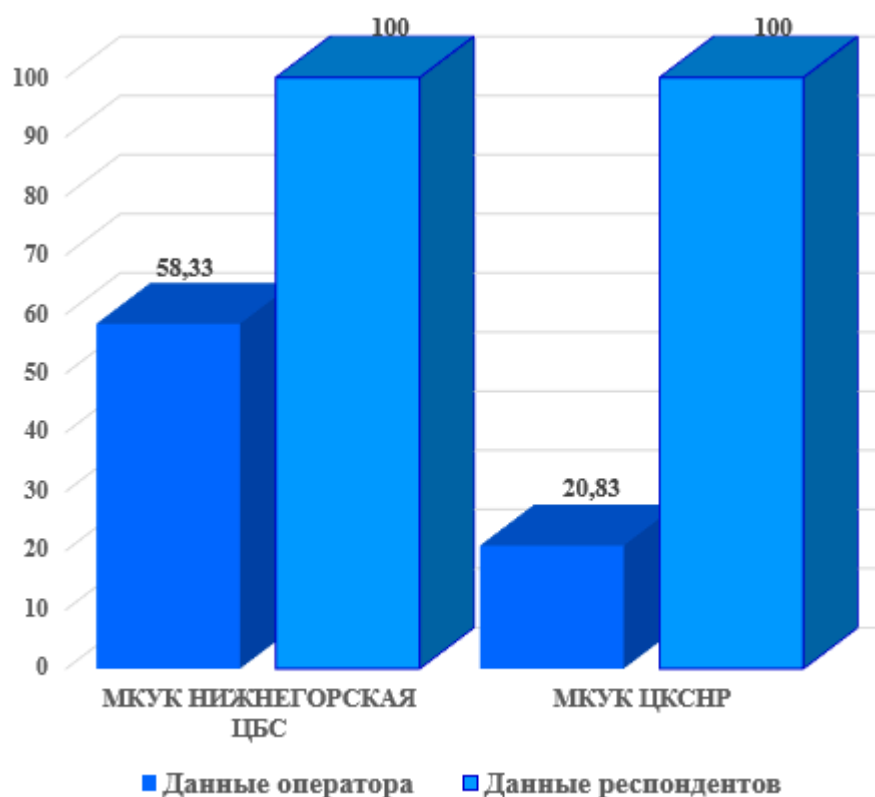
Проанализировав результаты оценки данного индикатора респондентами, можно сделать вывод, что респонденты удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры Нижегородского района Республики

Крым, размещенной на официальных сайтах обеих организаций (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР).

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещенной на официальных сайтах организаций представлено на диаграмме (Рисунок 12.).

Рисунок 12.

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, размещенной на официальном сайте организации.



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

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

Рейтинг организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальном сайте» представлен в табличной форме таблица 14.

Таблица 14.

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

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах
1.	МКУК ЦКСНР	100
2.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	99,76
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		99,88

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальном сайте», составило 99,88 балла.

2.2.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

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

Таблица 15.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры Нижнегорского района Республики Крым.

№ п/п	Наименование организации	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет»»	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	79,17	90	99,76	90,65
2.	МКУК ЦКСНР	60,42	90	100	85,12
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		69,80	90	99,88	87,89

При оценке критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» среднее значение равно 87,89 балла.

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

что уровень открытости и доступности информации об организациях культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Нижнегорского района Республики Крым, составляет 87,89 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки открытость и доступность информации об организации культуры представлены в таблице 16.

Таблица 16.

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

На диаграмме (Рисунок 13) показано, распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по показателю «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры».

Рисунок 13.

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



2.3. КРИТЕРИЙ II «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

Важным механизмом успешности реализации требований Федерального государственного образовательного стандарта является создание в организациях культуры соответствующих комфортных условий осуществления своей деятельности.

Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым 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 организаций культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организаций культуры.

- доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Максимальный балл по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность организаций культуры» составляет 100 баллов.

Метод оценки – онлайн анкетирование, наблюдение.

2.3.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КУЛЬТУРЫ 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

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

Наличие комфортных условий для предоставления услуг в организации культуры.

Наименование организация	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	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
МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	-	-	+	+	+	+	+
МКУК ЦКСНР	-	+	+	-	+	+	+

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

Таблица 18.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

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

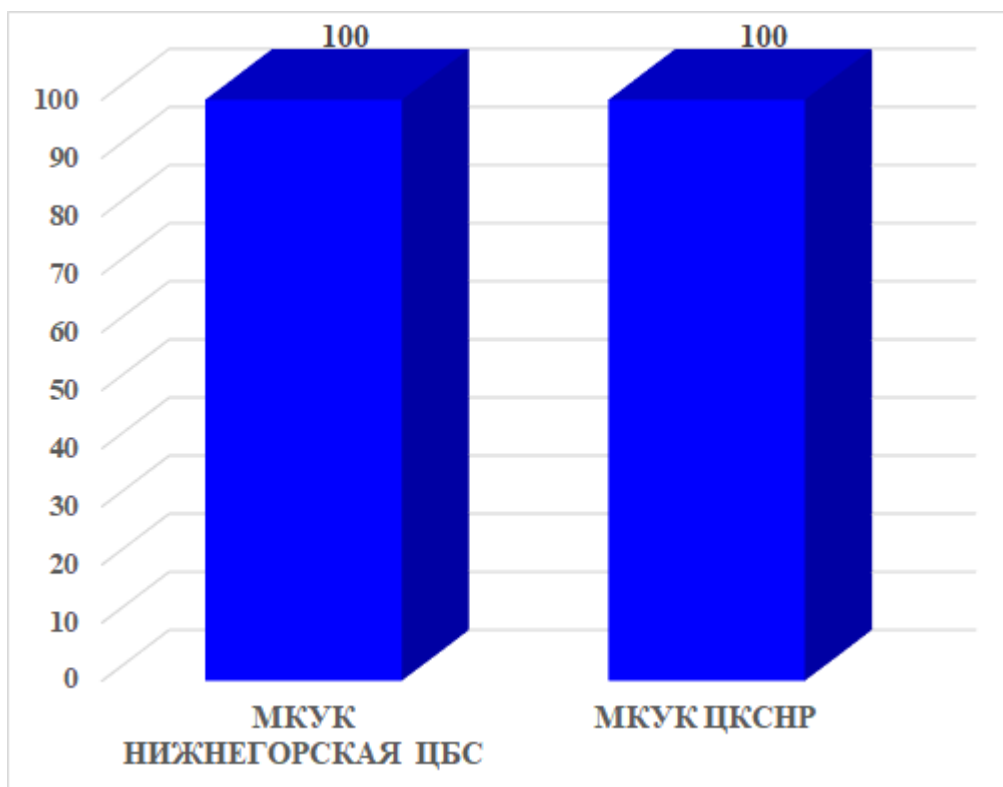
При оценке индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» среднее значение индикатора равно 100 баллов.

Максимальное количество баллов (100) получили обе организации культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР) или 100% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

На диаграмме (Рисунок 14) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие комфортных условий для предоставления услуг».

Рисунок 14.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.



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

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организацией 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), был направлен на изучение степени удовлетворенности комфортностью предоставления услуг.

Максимально возможное количество баллов - 100.

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

Таблица 19.

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией»
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100
2.	МКУК ЦКСНР	99,68
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,84

При оценке индикатора «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» среднее значение равно 99,84 балла.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС) или 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

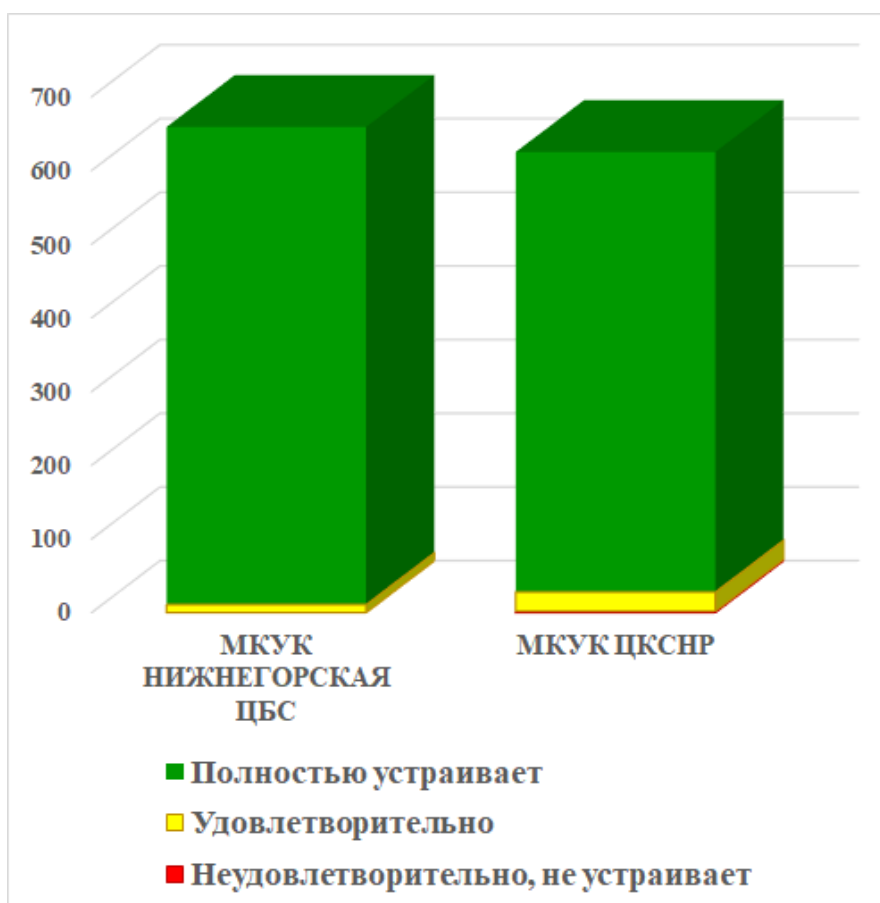
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК комфортными условиями для предоставления услуг приведен в таблице 20.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	659	0	0	11	1,67	648	98,33
2	МКУК ЦКСНР	625	2	0,32	26	4,16	597	95,52

Рисунок 15.

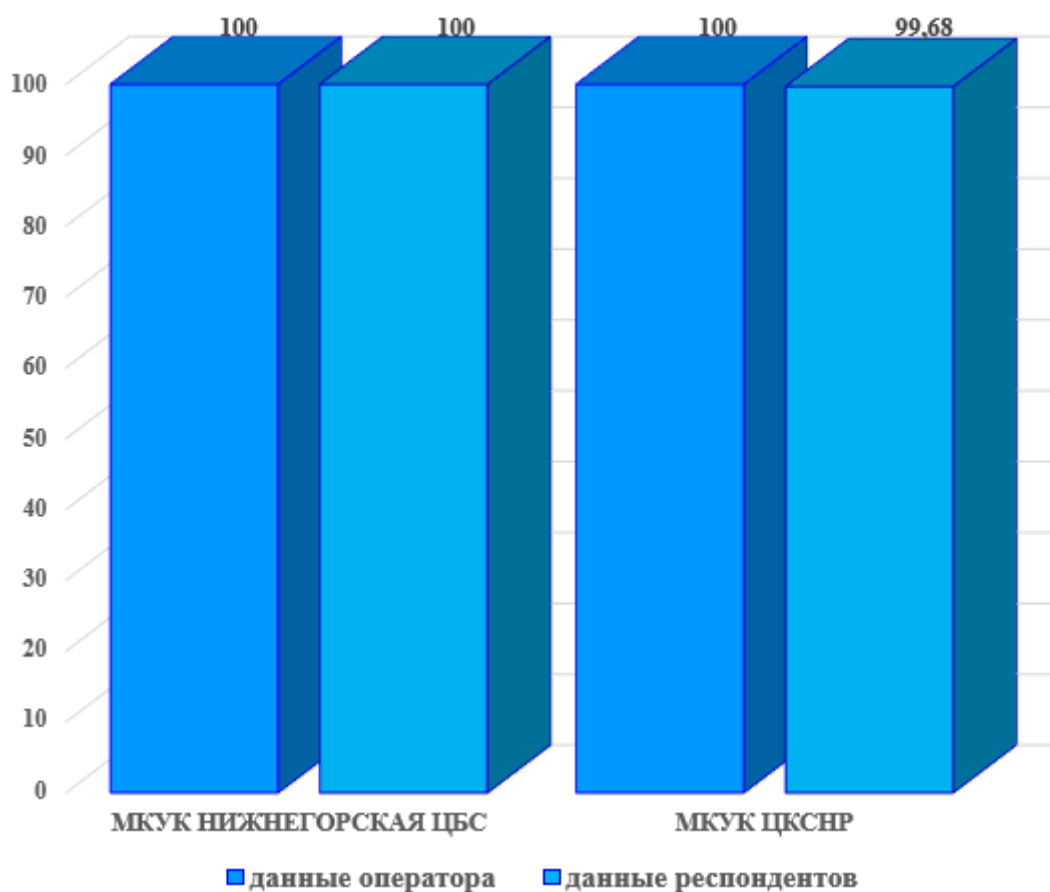
**Карта удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг
организацией культуры.**



На диаграмме (Рисунок 16) показано, как распределились мнения оператора и респондентов по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры».

Рисунок 16.

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



2.3.3. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

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

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

Таблица 21.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым

№ п/п	Наименование организации	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организаций культуры	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100	100	100
2.	МКУК ЦКСНР	100	99,68	99,84
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		100	99,84	99,92

Среднее значение критерия II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым, составило 99,92 балла.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС), составившая 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

Анализируя результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать,

что уровень комфортности условий в организациях культуры составляет 99,92 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры представлены в таблице 22.

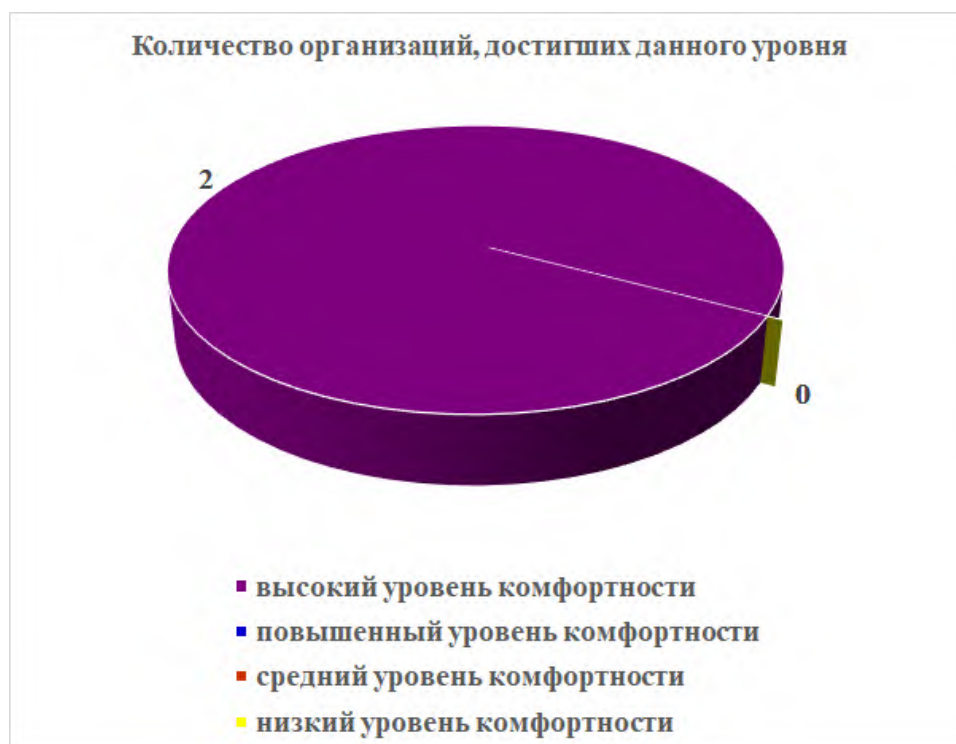
Таблица 22.

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

На диаграмме (Рисунок 17) показано, распределение организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию П «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг».

Рисунок 17.

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



2.4. КРИТЕРИЙ III «ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

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

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

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

Наличие условий характеризующих доступность услуг для инвалидов оценивалось по 3 показателями:

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

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование, наблюдение.

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

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

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- оборудование входных групп пандусами/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.

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

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

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

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов представлены в таблице 23.

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

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 помещений в организации социальной сферы
МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	-	-	-	-	-
МКУК ЦКСНР	-	-	+	-	-

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

- Расширенные дверные проёмы имеются лишь у одной организации культуры (МКУК ЦКСНР) - 50% от общего количества организаций культуры.

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

Данные оператора по индикатору «Наличие в помещениях организации культуры и прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие в помещениях организаций культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов»
1.	МКУК ЦКСНР	20
2.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	0
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		10

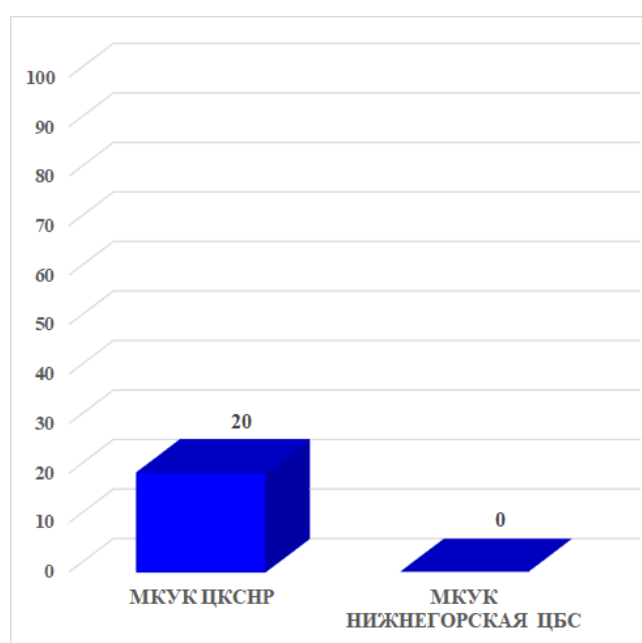
При оценке индикатора «Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» среднее значение равно 10 баллов.

Таким образом, наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов в организациях оценивается на низком уровне.

На диаграмме (Рисунок 18) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

Рисунок 18.

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



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

Показатель представлен 1-м индикатором:

Наличие в организации культуры 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 культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – онлайн анкетирование, наблюдение.

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

- обе организаций культуры Нижнегорского района республики Крым имеют альтернативную версию официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР).

- предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому возможно в одной организации культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС).

Результаты, проведенного анализа оператором, по индикатору «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 25.

Таблица 25.

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

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

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 26.

Таблица 26.

Наличие в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие в организаций культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	40
2.	МКУК ЦКСНР	20
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	30

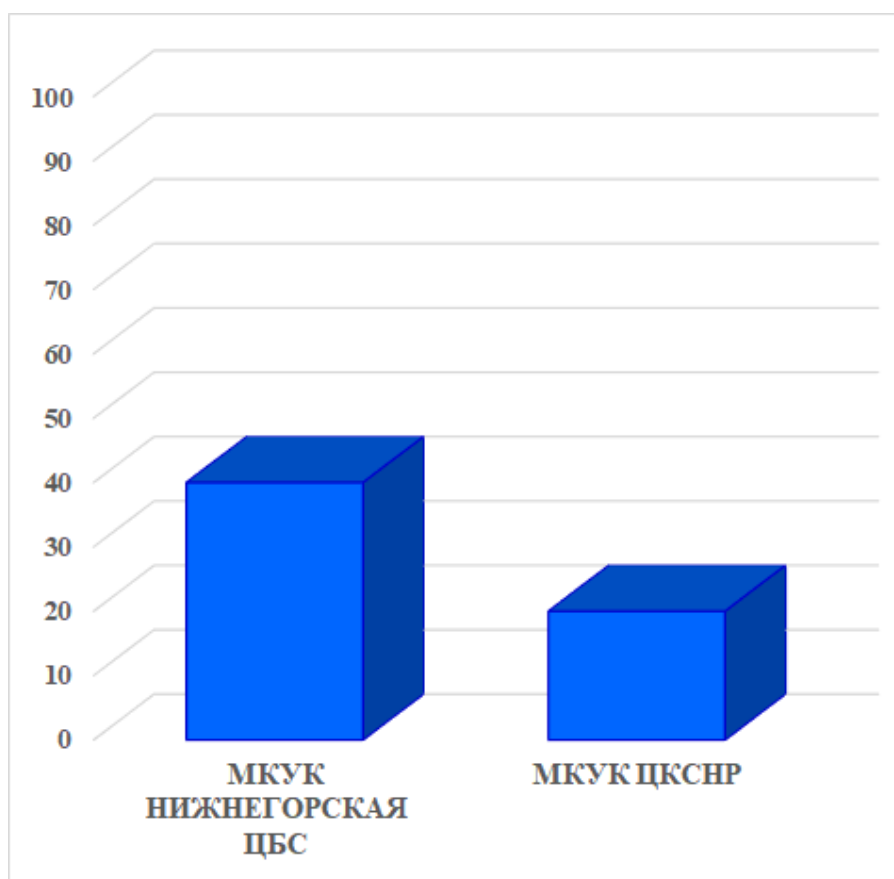
При оценке индикатора «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» среднее значение равно 30 баллов.

Значения выше среднего имеет одна организация культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС) организация культуры 50% от общего количества организаций, принявших участие в НОК УООД.

На диаграмме (Рисунок 19) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Рисунок 19.

Наличие в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.



Таким образом наличие в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организациях, оценивается на среднем уровне.

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

Социологический компонент независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через анкетирование получателей услуг, был направлен на изучение степени удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

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

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

Таблица 27.

Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов»
1.	МКУК ЦКСНР	100
2.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	97,32
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	98,66

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 98,66 балла из максимального значения в 100 баллов.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК ЦКСНР) организация культуры (50% от общего количества организаций культуры), участвующих в НОК УООД.

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

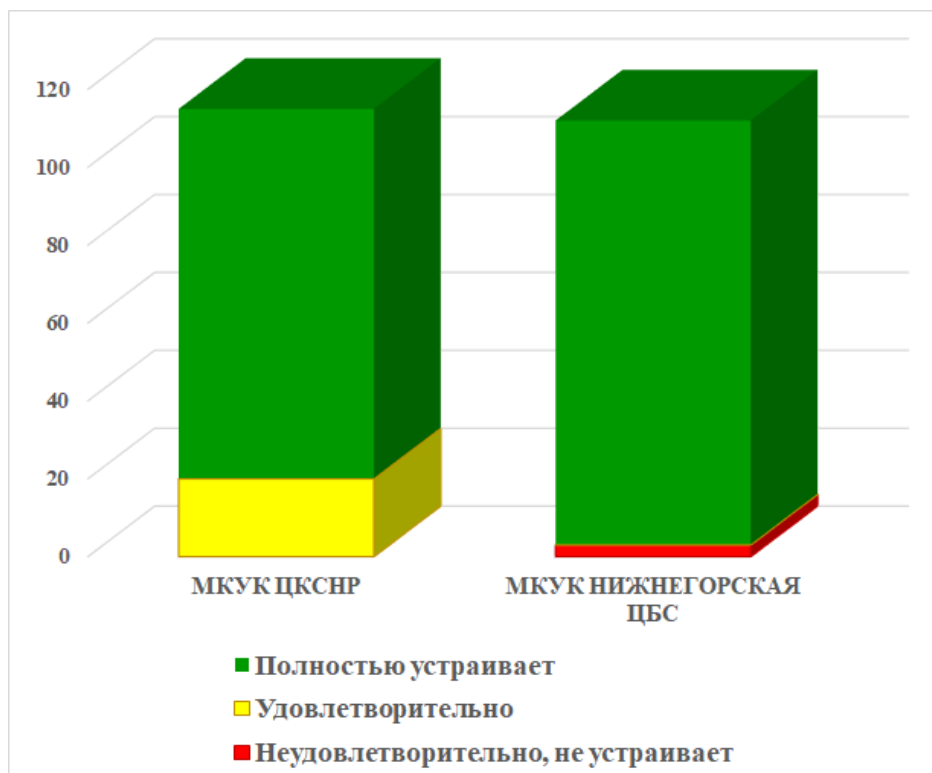
Таблица 28.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦКСНР	115	0	0	20	17,39	95	82,61
2	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	112	3	2,68	0	0	109	97,32

Рисунок 20.

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



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в МКУК ЦКСНР.

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

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

Результаты, проведенного анализа оператором, по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» представлены в таблице 29.

Таблица 29.

Итоговые показатели по критерию III «Доступность услуг для инвалидов» в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым.

№ п/п	Наименование организации	Наличие оборудования помещений организаций культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие обеспечения в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	0	40	97,32	45,20
2.	МКУК ЦКСНР	20	20	100	44
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		10	30	98,66	44,60

При оценке критерия III. «Доступность услуг для инвалидов» среднее значение респондентов равно 44,60 балла.

Анализируя созданные условия для детей-инвалидов в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым, можно констатировать, что:

- расширенные дверные проёмы, адаптированные лифты, поручни имеются в одной организации (МКУК ЦКСНР) и составляют 50,00% от общего количества организаций культуры.
- предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому возможно в лишь одной организацией культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС) или 50,00% от общего количества организаций культуры).
- Обе организации культуры имеют альтернативную версию официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ (100,00% от общего количества организаций культуры).
- Предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому возможно в 1 организации культуры (50,00% от общего количества организаций культуры).
- Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составляет 98,66%.

Лучшие результаты мониторинга организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» имеет МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС.

Анализируя результаты по критерию «Показатели, характеризующие 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 организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым составляет 44,60 балла, что соответствует среднему уровню.

Результаты оценки доступности услуг для инвалидов, представлены в таблице 30.

Таблица 30.

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

На диаграмме (Рисунок 21) показано распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов».

Рисунок 21.

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



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

2.5. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Социологический компонент независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, который реализовывался в исследовании через анкетирование получателей услуг, был направлен на изучение степени удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры.

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

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

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование.

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

Показатель представлен 1 индикатором:

- удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры.

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

Таблица 31.

Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100
2.	МКУК ЦКСНР	99,68
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,84

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию», что говорит о высоком уровне доброжелательности работников организаций культуры Нижегородского района Республики Крым.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС), составившая 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

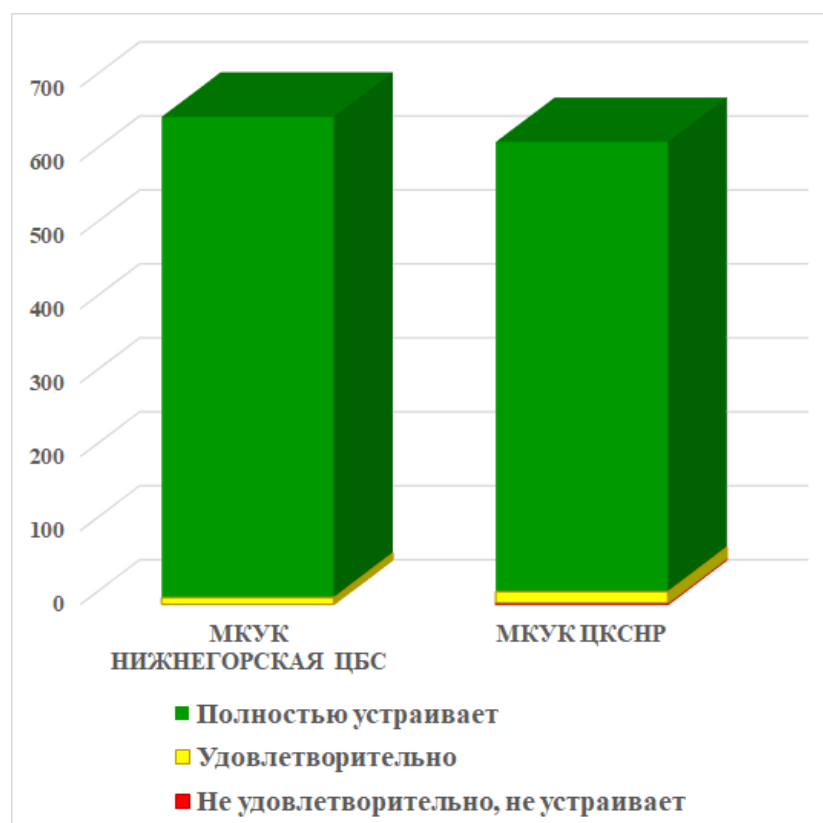
По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 99,84 балла из максимального значения в 100 баллов.

Таблица 32.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	659	0	0	9	1,37	650	98,63
2	МКУК ЦКСНР	625	2	0,32	15	2,40	608	97,28


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



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

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

Показатель представлен 1 индикатором:

 удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию.

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

Таблица 33.

Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры Нижнегорского района Республики Крым, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги социальной сферы при обращении в организацию»
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100
2.	МКУК ЦКСНР	99,84
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,92

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

Нижнегорского района Республики Крым.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС) организация культуры (50% от общего количества организаций культуры), участвующих в НОК УООД.

Значения ниже среднего имеет одна организация (МКУК ЦКСНР) или 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 99,92 балла из максимального значения в 100 баллов.

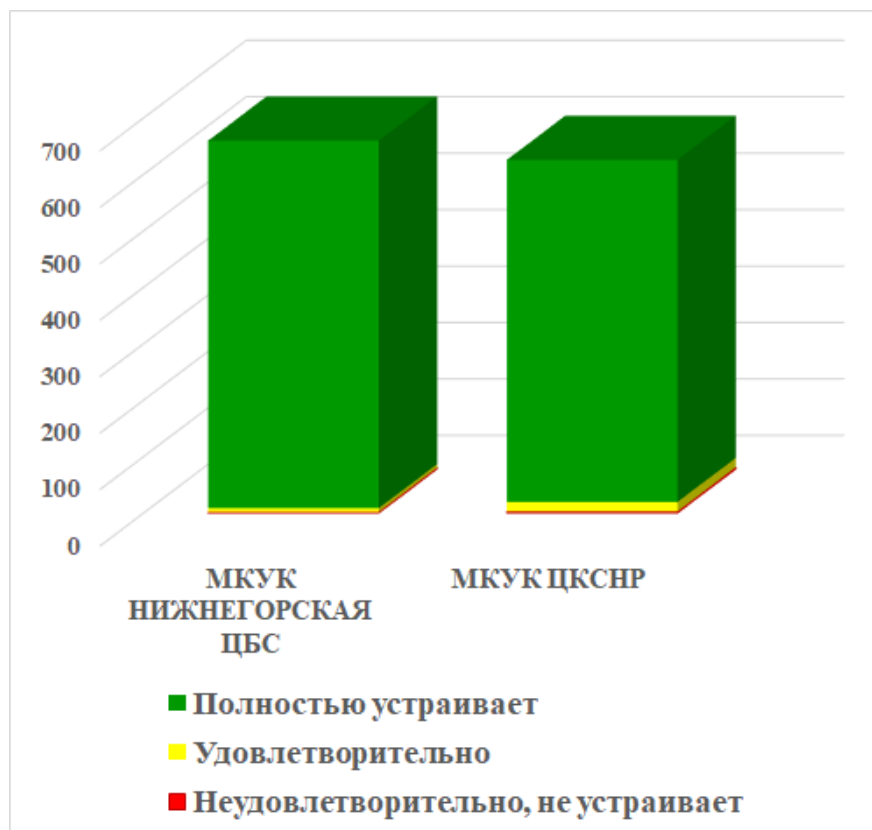
«Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен в таблице 35.

Таблица 34.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	659	0	0	8	1,21	651	98,79
2	МКУК ЦКСНР	625	1	0,16	18	2,88	606	96,96


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



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией культуры в МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС.

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

Показатель представлен 1 индикатором:

 удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры 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 культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 35.

Таблица 35.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)»
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100
2.	МКУК ЦКСНР	100
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	100

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», что говорит о доброжелательности, вежливости работников организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым.

Максимальное количество баллов (100) получили обе организации культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС, МКУК ЦКСНР) или 100% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному

показателю составила 100 балла из максимального значения в 100 баллов.

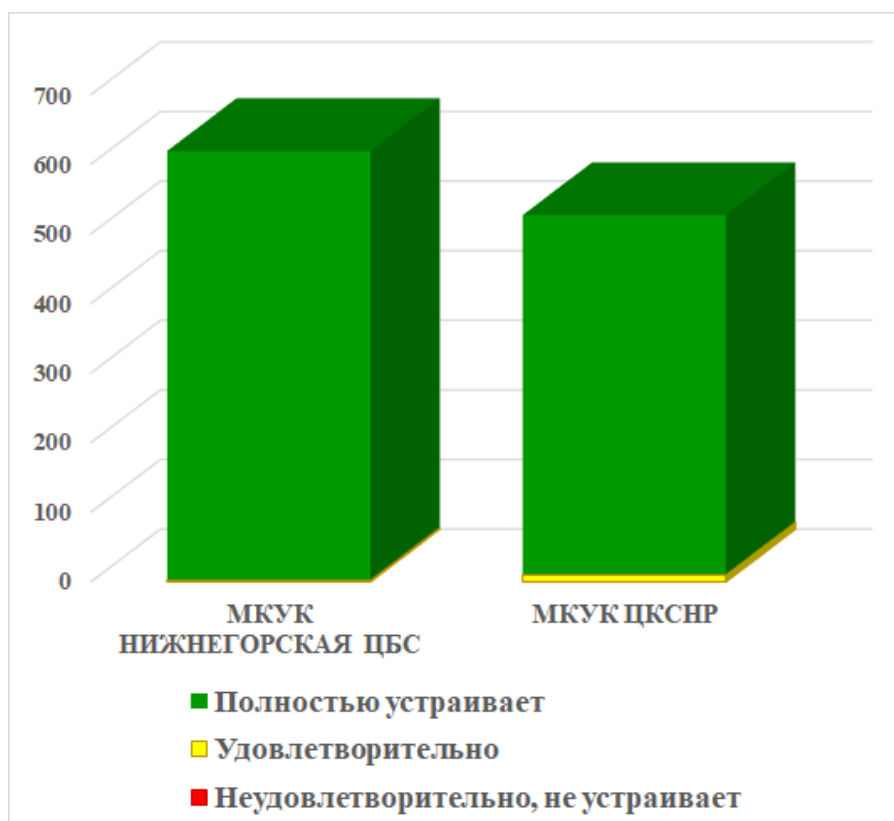
Таблица 36.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	619	0	0	2	0,32	617	99,68
2	МКУК ЦКСНР	527	0	0	10	1,90	517	98,10

Рисунок 24.

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



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

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры» представлены в таблице 37.

Таблица 37.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры Нижнегорского района Республики Крым.

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	100	100	100	100
2.	МКУК ЦКСНР	99,68	99,84	100	99,80
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ		99,84	99,92	100	99,90

Результаты по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры» высоки по всем анализируемым организациям.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС), составившая 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию IV, можно констатировать, что доброжелательность и вежливость работников, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – 99,90 балла).

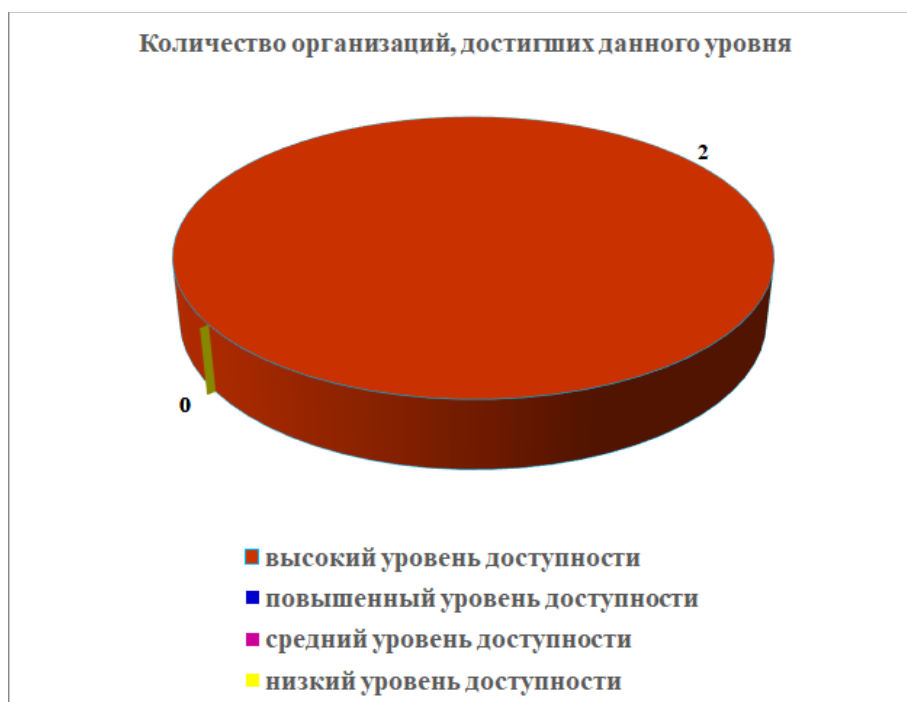
Таблица 38.

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

На диаграмме (Рисунок 25) показано, как распределились мнения респондентов по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры».

Рисунок 25.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым.



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

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


- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым;
- доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры;
- доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Максимально возможная оценка по данному критерию – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование.

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

Показатель представлен 1-м индикатором:

 готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.

Максимальная оценка – 100 баллов

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

Таблица 39.

Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым», что говорит о комфортных условиях в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым, принявших участие в НОК УОУ ОК.

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС), составившая 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 99,92 балла из максимального значения в 100 баллов.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым» представлен в таблице 40.

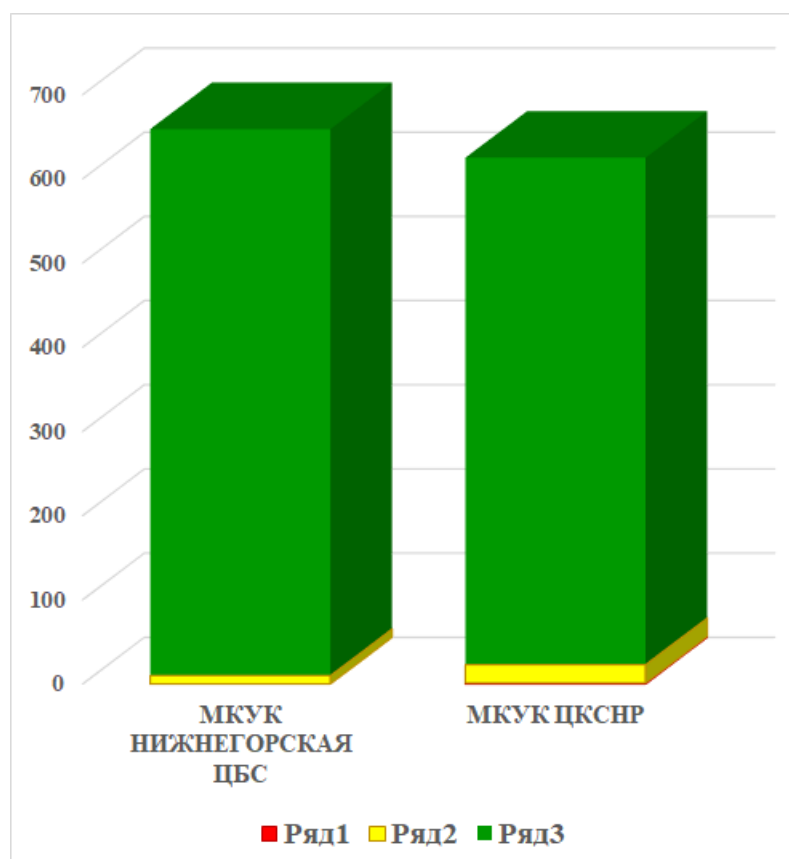
Таблица 40.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	659	0	0	10	1,52	649	98,48
2	МКУК ЦКСНР	625	1	0,16	22	3,52	602	96,32


Рисунок 26.

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



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

Показатель представлен 1 индикатором:

 удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Максимальная оценка – 100 баллов

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

Таблица 41.

Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры Нижнегорского района Республики Крым.

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

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС), составившая 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

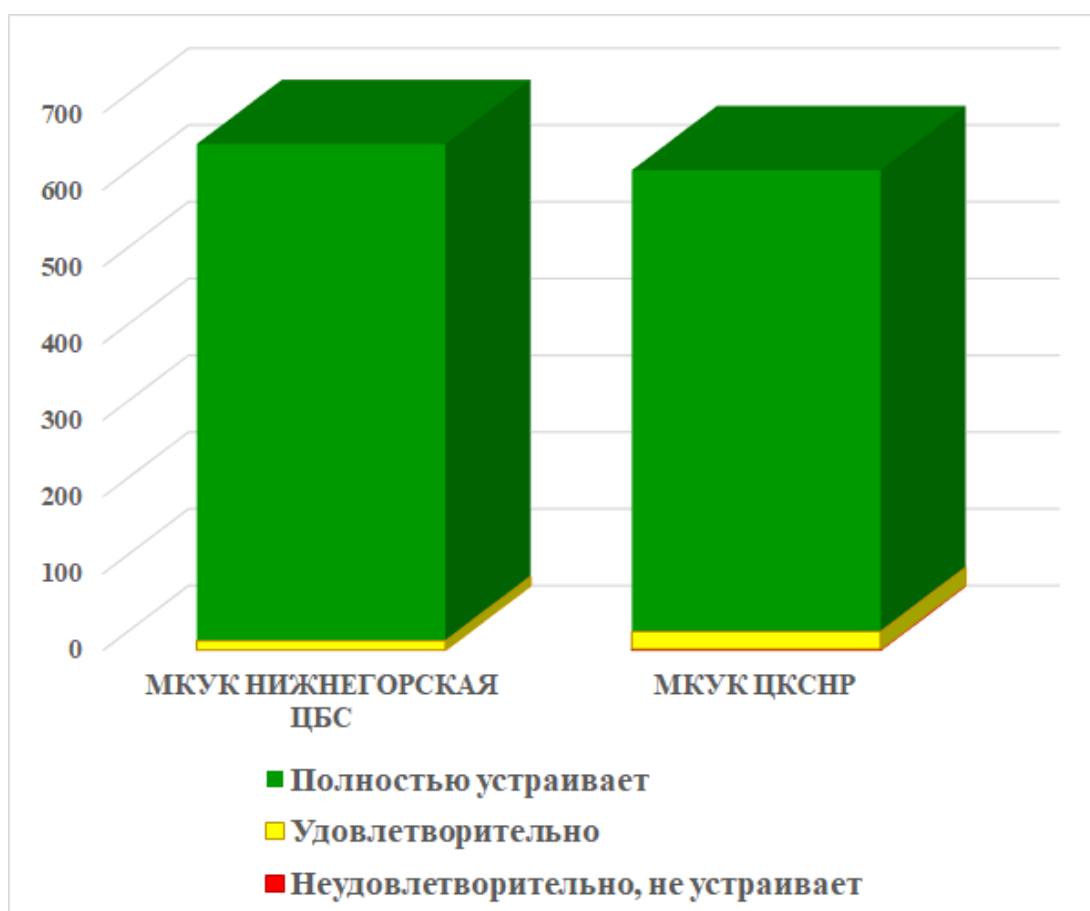
Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 42.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	659	0	0	12	1,82	647	98,18
2	МКУК ЦКСНР	625	1	0,16	23	3,68	601	96,16

Рисунок 27.

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



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удобством графика работы организации культуры в МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС.

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

Показатель представлен 1 индикатором:

 удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Максимальная оценка – 100 баллов

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

Таблица 43.

Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

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

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация культуры (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС) или 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

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

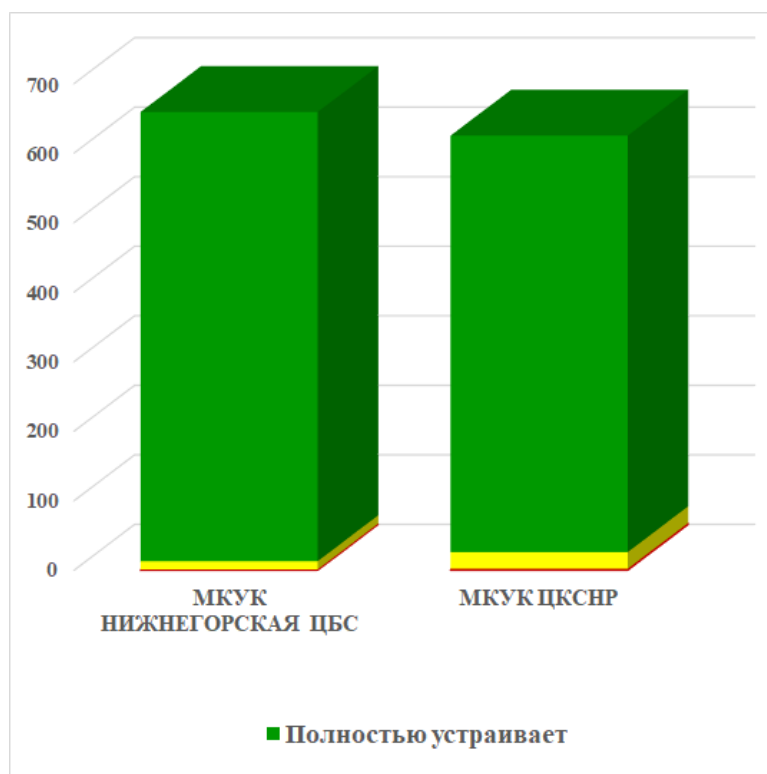
Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 44.

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

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	659	0	0	13	1,97	646	98,03
2	МКУК ЦКСНР	625	1	0,16	25	4,00	599	95,84

Рисунок 28.

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



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены условиями оказания услуг в организациях культуры в МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС.

2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

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

Таблица 45.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры.

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

Максимальное количество баллов (100) получила одна организация (МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС) или 50% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию V, можно констатировать, что удовлетворенность условиями оказания услуг в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – 99,9 балла).

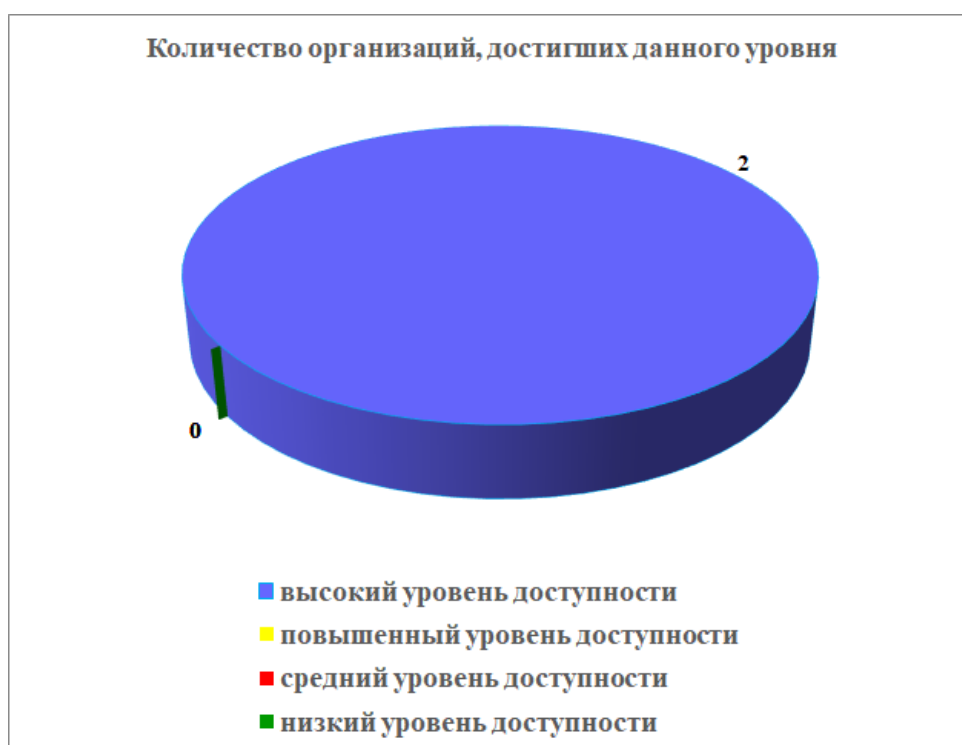
Таблица 46.

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

На диаграмме (Рисунок 29) показано, как распределились мнения респондентов по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры».

Рисунок 29.

Общие показатели по критерию «Общее удовлетворение качеством деятельности организации».



III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

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

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

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

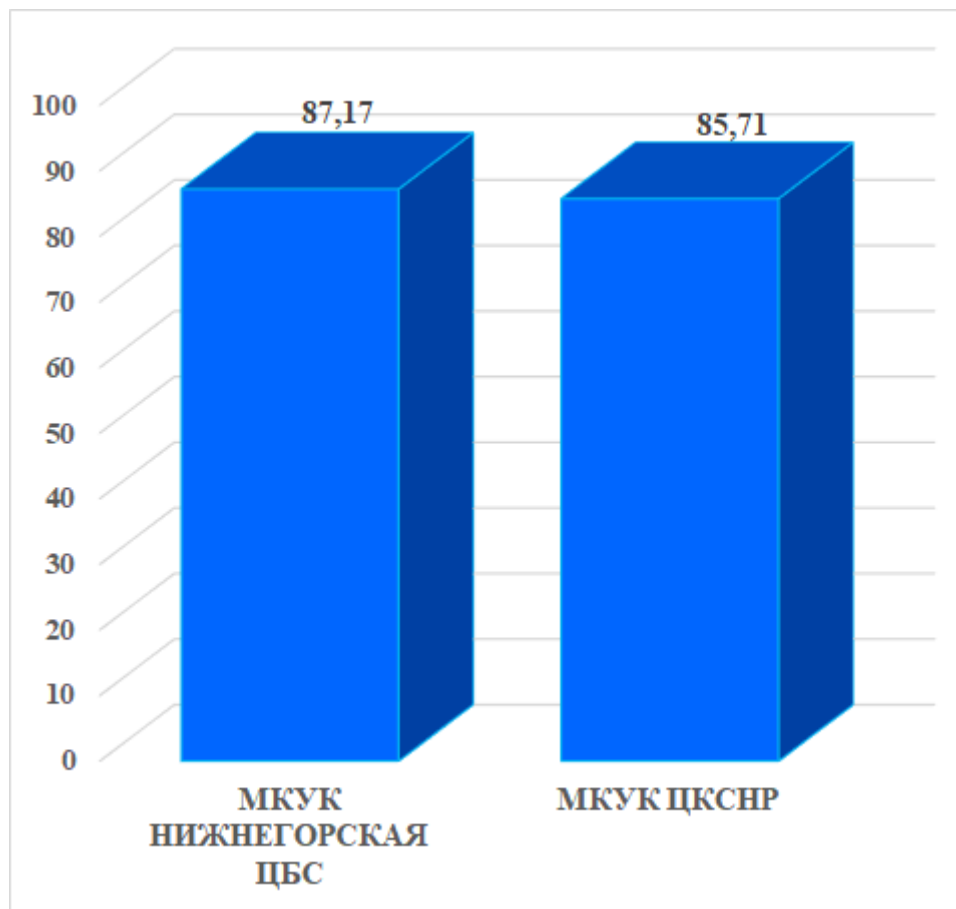
Таблица 47.

№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об организаций культуры»	Критерий II «Комфортность условий предоставления услуг социальной сферы»	Критерий III. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»	Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
1.	МКУК НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС	90,65	100	45,2	100	100	87,17
2.	МКУК ЦКСНР	85,12	99,84	44	99,8	99,8	85,71
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	87,89	99,92	44,60	99,90	99,90	86,44

3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

На диаграмме (Рисунок 30) показано распределение организаций культуры Нижнегорского района Республики Крым в соответствии с оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Рисунок 30.



3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры 2023 года, была проведена в отношении 2 организаций культуры, осуществляющей деятельность на территории Нижнегорского района Республики Крым

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

- ✚ определен рейтинг организаций культуры на основе независимой оценки и методики оценки условий в сфере культуры;

- ✚ выявлена удовлетворенность получателей услуг в сфере культуры, как компонент общей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

- ✚ проведена оценка среды, открытости и доступности информации об организациях культуры и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

- ✚ определен рейтинг организаций культуры по каждой категории;

- ✚ предложены рекомендации по повышению качества работы организаций культуры - участников независимой оценки.

3.4. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.

Качество условий оказания услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым 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 культуры. При этом оператор более критичен и одновременно более конструктивен в вопросах оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

В целом в организациях культуры Нижнегорского района Республики Крым:

- **Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации представлены в следующих значениях:**

- ✓ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам» составило 69,79 балла из 100 возможных;

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

- ✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «интернет» составило 99,88 балла из 100 возможных;

- ✓ Итоговое значение по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» составило 87,89 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

Дефицит информации наблюдался по следующим позициям оценивания:

- Информация об официальном наименовании организации и её дате создания;
- Информация об учредителе организации;
- Свидетельство о государственной регистрации;

- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
 - Структура организации культуры;
 - Информация о режиме и графике работы структурных подразделений организации культуры;
 - Информация о руководителях организации культуры и структурных подразделений; структурных подразделений и филиалов;
 - Контактная информация (телефон, адрес электронной почты), информация о местах нахождения организации культуры и структурных подразделений;
 - Сведения о видах предоставляемых услуг;
 - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
 - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
 - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - Информация о планируемых мероприятиях;
 - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
 - Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.

• **Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг:**

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

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры» составило 99,84 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг», составило 99,92 балла из 100 возможных.

• **Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:**

✓ Среднее значение показателя «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило 10 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 30 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 98,66 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» составило 44,60 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

- расширенные дверные проёмы, адаптированные лифты, поручни отсутствуют в одной организации культуры.

- предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому отсутствует в одной организацией культуры.

• **Критерий IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры:**

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», составило 99,84 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», составило 99,92 балла из 100 возможных;

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

✓ Итоговое значение по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры» составило 99,90 балла из 100 возможных.

• **Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры.**

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

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

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

✓ Итоговое значение по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организаций культуры» 99,90 балла из 100 возможных.

3.5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

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

ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ:

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

✚ подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) сайты организаций культуры на основании проведенной оценки и по его результатам доработать их с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой организации культуры;

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

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

✚ оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов;

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

РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ:

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

**ОТДЕЛУ КУЛЬТУРЫ И МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ
НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ:**

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

✚ довести результаты независимой оценки организаций культуры, проведенной в 2023 году, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры, руководителей организаций культуры, получателей услуг организаций культуры;

✚ обеспечить организационную и методическую поддержку оформления и распространения лучших практик организаций по результатам независимой оценки в организациях культуры.

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

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