УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного образовательного учреждения высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.П. Окорокова

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г.

**ОТЧЕТ**

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления деятельности** **областных бюджетных учреждение культуры Курской области в 2020году**

Заказчик: Комитету по культуре Курской области

Исполнитель: Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Курск, 2020

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 3 |
| 1. | Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры | 5 |
| 2. | Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах) | 7 |
| 3. | Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг | 11 |
| 4. | Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности | 13 |
|  | Приложение | 15 |

**Введение**

 Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих учреждений культуры:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Юридический адрес | Официальный сайт (ссылка) | Количество респондент |
| 1 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | г. Курск, ул. Советская, д. 23 | http://odnt-kursk.ru | 82 |
| 2 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | г. Курск, ул. Зеленая, д.32 | https://kursk-kino.ru/ | 69 |
|  | итого |  |  | **151** |

Перечень нормативных правовых актов, используемых при оказании услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг:

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 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»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

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

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 2 муниципальных бюджетных учреждений культуры осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 (далее – приказ Минкультуры России №599).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

а) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями культуры, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения культуры и т.п.).

В рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью договора от 30.04.2019 №04/2019, были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

* проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;
* изучены условия оказания услуг учреждениями культуры, в том числе:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

* изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры путем анкетирования;
* произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Расчет показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества произведен 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года №344н.

В настоящем отчете расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, произведен по каждому учреждению культуры и содержится в Приложении к отчету.

Изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждением культуры проводилось путем письменного анкетирования, согласно Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675н.

Сведения о количестве опрошенных получателей услуг представлены в таблице 1.

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных получателей услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения культуры | Количество респондент |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 82 |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 69 |
| **итого** | **151** |

По итогам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг были получены результаты, на основании которых сделаны выводы и подготовлены предложения по совершенствованию деятельности указанных учреждений культуры.

1. **Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры**

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях учреждений культуры был проведен в целях расчета показателя «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», характеризующего критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры».

В соответствии с приказом Минкультуры России №599 при расчете вышеуказанного показателя необходимо руководствоваться следующими нормативными правовыми актами, содержащими перечень информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, и требования к ней:

 - статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, показал, что во всех организациях официальный сайт соответствует требованиям, а, следовательно, обеспечена открытость и доступность следующей информации в сети «Интернет»:

1. Общая информация об учреждении культуры:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе;

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения культуры);

структура учреждения культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры.

2. Информация о деятельности учреждения культуры:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением культуры;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя учреждения культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, а также предложения об улучшении качества его деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

**Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры:**

1. Информация о деятельности Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества», Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд», размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества», Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» - информация, размещенная на официальных сайтах, соответствует требованиям.

1. **Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах)**

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.1 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". | Значение показателя с учетом веса(значение веса - 30) | 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 1.2Значение показателя с учетом веса(значение веса - 30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1.3.Значение показателя с учетом веса(значение веса - 40) | Итого |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 100 | **30** | 90 | **27** | 99 | **39,6** | **96,6** |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 100 | **30** | 90 | **27** | 99 | **39,6** | **96,6** |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | 2.1Значение показателя с учетом веса(значение веса - 50) | 2.3Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 2.2Значение показателя с учетом веса(значение веса - 50) | Итого |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 100 | **50** | 95 | **47,5** | **97,5** |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 100 | **50** | 97 | **48,5** | **98,5** |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1Значение показателя с учетом веса(значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2Значение показателя с учетом веса(значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов | 3.3Значение показателя с учетом веса(значение веса - 30) | Итого |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 0 | **0** | 20 | **8** | 50 | **15** | **23** |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 0 | **0** | 60 | **24** | 50 | **15** | **39** |

По четвертому критерию **«**Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию«Доброжелательность, вежливость работников организации»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации | 4.1 Значение показателя с учетом веса(значение веса -40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | 4.2 Значение показателя с учетом веса(значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учетом веса(значение веса - 20) | Итого |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учетом веса(значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 5.2 Значение показателя с учетом веса(значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учетом веса(значение веса - 50) | Итого |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации" | Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг " | Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов" | Критерий 4"Доброжелательность, вежливость, работников организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг" |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 96,6 | 97,5 | 23 | 100 | 100 |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 96,6 | 98,5 | 39 | 100 | 100 |

**3.Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг** **Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2.Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

3.Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

4.Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

5.Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг** **Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» вывалены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Доступность питьевой воды;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**4. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности**

По итогам расчета всех критериев для всех 2 областных бюджетных учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Курского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» | 86,82 | 1 |
| Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» | 83,42 | 2 |
| **Средняя по району** | **85,12** |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

 **Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Создать электронный сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2.Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

3.Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

5.Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Создать электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Приложение**

 **Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" |
| 1.1. | 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". | 30% | по формуле (1.1): (10стенд+10сайт /2х10норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | 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) | 30% | по формуле (1.2): Пдист = Тдист x Сдист (1.2)30дист x 3дист = 90\*дистВ наличии и функционируют три дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг.  | 90 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3): (82стенд+80 сайт/2\*82общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 90дист + 0,4 х 99откруд) | **96,6 баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1): Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)20комф x 6 комф= 120комф.услВ наличии и функционируют шесть предоставления услуг.  | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3): (78комф/82общ) ×100 = 95комфуд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 95комфуд) | **97,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1): 20оргдост×0оргдост = 0оргдостВ наличии ни одного условие доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2): 20услдост×1услдост = 20\* услдостВ наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.   | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3): (2дост/4инв) ×100 =50 достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост + 0,4 х 20 услдост + 0,3 х 50достуд) | **23 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1): (82перв.конт/82общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2): (82оказ.услуг/82общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): (82вежл.дист/82общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | **100 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1): (82реком/82общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2): (82орг.усл/82общ) ×100 =100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):  (82уд /82общ) ×100 = 100 уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | **100 баллов** |

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):



 (96,6+97,5+23+100+100)/5= 83,42 Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной Дом народного творчества»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" |
| 1.1. | 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". | 30% | по формуле (1.1): (10стенд+10сайт /2х10норм)х100= 50инф | 100 баллов |
| 1.2. | 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) | 30% | по формуле (1.2): Пдист = Тдист x Сдист (1.2)30дист x 3дист = 9 0\*дистВ наличии и функционируют три дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.  | 90 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3): (69стенд+68 сайт/ 2\*69общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 90дист + 0,4 х 99откруд) | **96,6****баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1): Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)20комф x 5 комф= 100комф.услВ наличии и функционируют пять комфортных условий предоставления услуг.  |  100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3): (67комф/69общ) ×100 = 97комфуд | 97баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 97комфуд) | **98,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1): 20оргдост×0оргдост = 0 оргдостВ наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2): 20услдост×3услдост = 60\* услдостВ наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.   | 60 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3): (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост + 0,4 х 60 услдост + 0,3 х 50достуд) | **39 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1): (69перв.конт/69общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2): (69оказ.услуг/69общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): (69вежл.дист/69общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | **100****баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1): (69реком/69общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2): (69орг.усл/69общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):  (69уд /69общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | **100 баллов** |

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):



 (96,6+98,5+39+100+100)/5= 86,82 Областное бюджетное учреждение культуры «Курскоблкиновидеофонд»

**Сведения об организации - операторе**

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Муха И.В. – декан факультета Дополнительного образования МЭБИК.

Левшина Л.С. - заместитель декана факультета дополнительного образования МЭБИК.

Олейникова Д.Г. – эксперт, ст. преподаватель, кафедры экономики МЭБИК.