УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного образовательного учреждения высшего образования

«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.М. Окороков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.

**ОТЧЕТ**

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг областными бюджетными учреждениями культуры в 2022 году**

Заказчик: Комитет по культуре Курской области

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

Курск, 2022

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 3 |
| 1. | Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры | 8 |
| 2. | Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах) | 25 |
| 3. | Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг | 34 |
| 4. | Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности | 37 |
|  | Приложение | 40 |

**Введение**

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

Таблица 1. Сведения об организации и количестве опрошенных получателей услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Адрес | Адрес сайта | Кол-во респондентов |
| 1 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курский государственный областной музей археологии» | 305001, г. Курск, ул. Пионеров, д. 6 | <https://archeo-kursk.ru> | 540 |
| Филиал «Историко-этнографический музей» | 307200, Курская область, Октябрьский район, п. Прямицыно, ул. Октябрьская, д. 116 | http://oktyabrskii-muzei.narod.ru/ |
| 2 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 305000, г. Курск, ул. Ленина, 49  тел.: (4712) 70-17-30 | <http://kurskonb.ru> | 509 |
| Курская областная библиотека для детей и юношества — филиал ОБУК «Областная библиотека им. Н. Асеева» | 305000, г. Курск, ул. Ленина, 15  тел.: (4712) 70-18-65  e-mail: bibkursk@mail.ru | сайт: http://www.obdu-kursk.ru |
| Курская областная специальная библиотека для слепых имени В. С. Алехина — филиал ОБУК «Областная библиотека им. Н. Асеева» | 305035, г. Курск, ул. Дзержинского, 86  тел.: (4712) 52-66-59  e-mail: alehin46@bk.ru | сайт: http://blindlibkursk.ru |
| 3 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курский государственный театр кукол» | 305000, г. Курск, ул. Радищева, 2 | <http://www.kurskpuppets.ru> | 100 |
| 4 | Областное бюджетное учреждение культуры «Центр театрального творчества «Ровесник» | 305004, г. Курск, ул. Перекальского, 1 | http://theater-rovesnik.ru/contacts/ | 150 |
| **Итого респондентов** | | | | **1299** |

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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»;

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»;

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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

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»;

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»;

распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 N Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 5 учреждений культуры осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 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 муниципального контракта от 04.04.2022 №08-15/335, 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 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Согласно Методическим рекомендациям по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденным распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 N Р-1681, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры формируется 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 разделяются на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволяет для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Количество получателей услуг | Количество анкет в год |
| I | менее 1 000 человек в год | не менее 50 |
| II | от 1 000 до 5 000 человек в год | не менее 100 и не более 600 <1> |
| III | от 5 000 до 12 000 человек в год | не менее 150 и не более 600 |
| IV | от 12 000 до 50 000 человек в год | не менее 450 и не более 600 |
| V | более 50 000 человек в год | не менее 500 и не более 600 |

<1> Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом 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» (далее – приказ Минтруда России N 675н).

Сбор и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляются в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

Указанный приказ также содержит рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры могут использоваться один или несколько из следующих каналов:

- личный опрос;

- Интернет-канал уполномоченного органа;

- виджет или баннер на сайте организации культуры;

- электронная почта (при согласии респондента на обработку его персональных данных);

- телефонный опрос (при согласии респондента на обработку его персональных данных).

При использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации формирование итоговых сведений целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех источников.

В случае проверки обособленных подразделений организации культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такой организации высчитывать как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле: Р = (О + Ф1 + Ф2 + Ф3 + Ф4) / 5, где Ф1, Ф2, Ф3 и Ф4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 N Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере 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.

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 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 [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L)ом 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](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2B627A1BC9ABD4270187E82DDE4B5846642637653y9p9L) Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F1B92AA1B592BD4270187E82DDyEp4L) 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. Полное наименование организации культуры

2. Сокращенное наименование организации

3. Почтовый адрес организации культуры

4. Схема размещения, схема проезда

5. Дата создания организации культуры

6. Сведения об учредителе (учредителях)

7. Учредительные документы

8. Копия устава

9. Свидетельство о государственной регистрации

10. Решение учредителя о создании учреждения

11. Решение о назначении руководителя

12. Положения о филиалах и представительствах

13. Структура организации культуры

14. Режим, график работы организации культуры

15. Контактные телефоны

16. Адрес электронной почты

17. Ф. И. О., должности руководящего состава, ее структурных подразделений и филиалов

18. Сведения о видах предоставляемых услуг

19. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

20. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

21. Копия утвержденного плана ФХД

22. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

23. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством (при наличии лицензий)

24. Информация о планируемых мероприятиях

25. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания

26. Отчет о результатах деятельности учреждения

27. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

28. Предложения об улучшении качества их деятельности

29. План по улучшению качества работы организации

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

1. Информация о деятельности , размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений ОБУК «Курский государственный областной музей археологии», ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева», ОБУК «Курский государственный театр кукол», ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности ОБУК «Курский государственный областной музей археологии», ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева», ОБУК «Курский государственный театр кукол», ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

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 | 1.2  Значение 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 |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99,8 | **39,92** | **99,92** |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 100 | **30** | 100 | **30** | 96,6 | **38,,64** | **98,64** |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 100 | **30** | 100 | **30** | 93,7 | **37,5** | **97,5** |

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: | 2.1  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | 2.3Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 2.2  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 100 | **50** | 93,9 | **46,95** | **96,95** |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 100 | **50** | 93,4 | **46,7** | **96,7** |

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 | 3.1  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов | 3.3  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 20 | **6** | 80 | **32** | 97,8 | **29,34** | **29,34** |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 40 | **20** | 100 | **40** | 85,8 | **25,74** | **77,74** |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 80 | **24** | 40 | **16** | 50 | **15** | **55** |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 40 | **12** | 80 | **32** | 83,4 | **25,02** | **69,02** |

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 |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 99,5 | **39,8** | 100 | **40** | 98,9 | **19,78** | **99,58** |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 97,4 | **39,5** | 100 | **40** | 98,7 | **19,7** | **99,2** |

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 |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 96,7 | **29** | 98 | **19,6** | 98 | **49** | **97,6** |

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" |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 99,2 | 100 | 29,34 | 100 | 100 |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 98,64 | 96,95 | 77,74 | 99,58 | 100 |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 100 | 100 | 55 | 100 | 100 |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 97,5 | 96,7 | 69,02 | 99,2 | 97,6 |

**4. 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** **ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» выявлены следующие недостатки:**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг филиала ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» - «Историко-этнографический музей» выявлены следующие недостатки:**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг** **ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева»** **выявлены следующие недостатки:**

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;

**Курская областная библиотека для детей и юношества — филиал ОБУК «Областная библиотека им. Н. Асеева»**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. 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);

**Курская областная специальная библиотека для слепых имени В. С. Алехина — филиал ОБУК «Областная библиотека им. Н. Асеева»**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг** **ОБУК «Курский государственный театр кукол»** **выявлены следующие недостатки:**

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;

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

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

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг** **ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» выявлены следующие недостатки:**

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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. 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 – точечных шрифтов Брайля;
2. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

1. **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 4 областных бюджетных учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле: Р = (О + Ф1 + Ф2 + Ф3 + Ф4) / 5, где Ф1, Ф2, Ф3 и Ф4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 N Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»).

Таблица 8. Рейтинг областных бюджетных учреждений культуры Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | Баллы | **Рейтинг** |
| ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» | 94,58 | 1 |
| ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» | 92 | 2 |
| ОБУК «Курский государственный театр кукол» | 91 | 3 |
| ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» | 85,91 | 4 |
| **Средняя по городу** | ***90,8725*** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении.

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

**ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» необходимо обеспечить:**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечена сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

**Филиалу ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» - «Историко-этнографический музей» необходимо обеспечить:**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

**ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева»** **необходимо обеспечить:**

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;

**Курская областная библиотека для детей и юношества — филиал ОБУК «Областная библиотека им. Н. Асеева» необходимо обеспечить:**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. 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);

**Курская областная специальная библиотека для слепых имени В. С. Алехина — филиал ОБУК «Областная библиотека им. Н. Асеева» необходимо обеспечить:**

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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

**ОБУК «Курский государственный театр кукол»** **необходимо обеспечить:**

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;

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

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

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

**ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник» необходимо обеспечить:**

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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. 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 – точечных шрифтов Брайля;
2. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

**Приложение**

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОБУК «Курский государственный областной музей археологии» с учетом филиала**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значи-мость пока-зателя** | **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 4дист = 100дист  В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 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):    (537стенд+540сайт/ 2\*540общ) х 100= 99,8 откруд | 99,8 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99,8откруд) | | | | **99,92**  **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 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционирует шесть комфортное 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):    (540комф/540общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 100комфуд) | | | | **100 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×1оргдост = 20 оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 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×4услдост = 80 услдост  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (86дост/88инв) ×100 = 97,8достуд | 97,8 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост + 0,4 х 80 услдост + 0,3 х 97,8достуд) | | | | **29,34 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):    (540перв.конт/540общ) ×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):    (540оказ.услуг/540общ) ×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):    (540вежл.дист/540бщ) ×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):    (540реком/540общ) ×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):    (540орг.усл/540общ) ×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):    (540уд /540общ) ×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)):



(99,92 +100+29,34+100+100)/5= ОБУК «Курский государственный областной музей археологии»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» с учетом филиалов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значи-мость пока-зателя** | **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 4дист = 100дист  В наличии четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100  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):    (490стенд+493сайт/2\*509общ) х 100= 96,6откруд | 96,6  баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х100+ 0,4 х 96,6откруд) | | | | **98,64 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 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть 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):    (478комф/509общ) ×100 = 93,9комфуд | 93,9  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 93,9комфуд) | | | | **96,95 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×2оргдост = 40 оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 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×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (30дост/35инв) ×100 = 85,8достуд | 85,8 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40 оргдост + 0,4 х 100 услдост + 0,3 х 85,8достуд) | | | | **77,74 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):    (506перв.конт/509общ) ×100 = 99,5перв.контуд | 99,5 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):    (509оказ.услуг/509общ) ×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):    (503вежл.дист/509общ) ×100 = 98,9вежл.дистуд | 98,9  баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99,5перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 98,9вежл.дистуд) | | | | **99,58 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):    (509реком/509общ) ×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):    (509орг.усл/509общ) ×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):    (509уд /509общ) ×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)):



(98,64 +96,95+77,74+99,58+100)/5=94,58 ОБУК «Курская областная универсальная научная библиотека имени Н. Н. Асеева» с учетом филиалов

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОБУК «Курский государственный театр кукол»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значи-мость пока-зателя** | **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 4дист = 100дист  В наличии четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100  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):    (100стенд+100сайт/2\*100общ) х 100= 100откруд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х100+ 0,4 х 100откруд) | | | | **100 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 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть 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):    (100комф/100общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 100комфуд) | | | | **69 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×4оргдост = 80 оргдост  В наличии четыре условий доступности услуг для инвалидов. | 80 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×2услдост = 40услдост  В наличии два условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 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 80 оргдост + 0,4 х 40 услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **55 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):    (100перв.конт/100общ) ×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):    (100оказ.услуг/100общ) ×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):    (100вежл.дист/100общ) ×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):    (100реком/100общ) ×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):    (100орг.усл/100общ) ×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):    (100уд /100общ) ×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)):



(100+100+55+100+100)/5=91 ОБУК «Курский государственный театр кукол»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значи-мость пока-зателя** | **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 4дист = 100дист  В наличии четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100 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):    (145стенд+136сайт/2\*150общ) х 100= 93,7откруд | 93,7 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х100+ 0,4 х 93,7откруд) | | | | **97,5 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 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют четыре 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):    (140комф/150общ) ×100 = 93,4комфуд | 93,4 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 93,4комфуд) | | | | **96,7 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×2оргдост = 40 оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 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×4услдост = 80услдост  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (10дост/12инв) ×100 = 83,4достуд | 83,4 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40 оргдост + 0,4 х 80 услдост + 0,3 х 83,4достуд) | | | | **69 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):    (146перв.конт/150общ) ×100 = 97,4перв.контуд | 97,4 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):    (150оказ.услуг/150общ) ×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):    (148вежл.дист/150общ) ×100 = 98,7вежл.дистуд | 98,7  баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 97,4перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 98,7вежл.дистуд) | | | | **99,2 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):    (145реком/150общ) ×100 = 96,7реком | 96,7 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (147орг.усл/150общ) ×100 = 98орг.услуд | 98 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):    (147уд /150общ) ×100 = 98уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 96,7реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **97,6баллов** |

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



(97,5+96,7+69,02+99,2+97,6)/5=92 ОБУК «Центр театрального творчества «Ровесник»

**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 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.