УТВЕРЖДАЮ

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

**ОТЧЕТ**

**О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЛАСТНЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ**

Заказчик: Комитет по культуре Курской области

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

Курск, 2021

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 3 |
| 1. | Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры | 7 |
| 2. | Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов | 9 |
| 3. | Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах) | 21 |
| 4. | Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг | 25 |
| 5. | Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности | 27 |
|  | Приложение | 30 |

**Введение**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения культуры** | **Адрес, сайт , тел.** | **Ф.И.О. руководителя** | **Количество респондентов** |
| 1 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки»  (ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки») | Курская область, город Курск,  ул. Советская, 3  Телефон: +7 (4712) 54-87-21  ул. Радищева, 85 (Выставочный зал)  Телефон: +7 (4712) 58-55-91  E-mail: sov3dg@yandex.ru | https://www.deinekagallery.ru | 500 |
| 2 | **Областное бюджетное учреждение культуры «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»**  **(ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»)** | Адрес: **305000,** **г. Курск, ул. Ленина, 26**  е-mail: **kurskdramteatr46@mail.ru** | http://www.kurskdrama.ru | 405 |
| 3 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной краеведческий музей»  (ОБУК «Курский областной краеведческий музей») | Адрес: 305000, Россия, г. Курск, ул. Луначарского, 6  Email: kokmdirector@yandex.ru  Телефон: +7 (4712) 70-21-28, +7 (4712) 51-15-81 | http://kursk-museum.ru | 503 |
| 4 | Областное бюджетное учреждение культуры «Курская областная государственная филармония»  ОБУК «Курская государственная филармония» | 305004, Россия, Курская область г.Курск, площадь Перекальского, дом 1 | https://kogf.ru | 530 |
|  | **Итого респондентов** | **1938** | | |

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»;

[Основы](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFA0C2AF1F176C496DA68DEC7855D285AE027E6836E68C640FABB27094184219EFD7563A8C8TAH) законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFD052AF7FA76C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AAAF70C2EF2F176C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AA9F90C28FDF276C496DA68DEC7855D285AE027E68A69639311B5BA7B4D1D972195FD7761B489BC74C5T2H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AAAF70D28F3F476C496DA68DEC7855D285AE027E68A69639313B5BA7B4D1D972195FD7761B489BC74C5T2H) Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

[приказ](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFF042EFCFA76C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFE0D22F6F576C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 5 муниципальных бюджетных учреждений культуры осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L)ом 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 [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L)ом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
* Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.
* Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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](consultantplus://offline/ref=86FD0AC683A02DEBC845D1348E0539302EBFE13E1593066908BB7A36618B24E751D4661555DD1035E3C480AAE4E480C75265C513D4D2E6AAJ859G) Минтруда России N 675н.

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.

Сбор и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляются в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=86FD0AC683A02DEBC845D1348E0539302EBFE13E1593066908BB7A36618B24E743D43E1955D80E34EDD1D6FBA2JB50G) 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 от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ)

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 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 [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 9 октября 1992 года № 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. 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 размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки», ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина», ОБУК «Курский областной краеведческий музей», ОБУК «Курская государственная филармония», полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки», ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина», ОБУК «Курский областной краеведческий музей», ОБУК «Курская государственная филармония», - информация, размещенная на официальных сайтах, соответствует требованиям.

1. **Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов**

**Областное бюджетное учреждение культуры «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки»**

**(ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки»)**

|  |
| --- |
| 1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения |
| Информация по итогам анкетирования |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел | 500 чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения – **100%** | | |
| **2.** Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 494чел. | 6чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – **99%** | | |
| **3.** Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500 чел. | 494 чел. | 6 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении **– 99%** | | |
| **4.** Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении *(оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)* | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов | Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов |
| 15чел. | 10чел. | 5чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **– 67%** | | |
| **5.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 500 чел. | 0чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение **– 100%** | | |
| **6.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 500 чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение **–100%** | | |
| **7.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 494чел. | 6 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия **– 99%** | | |
| **8.** Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 500 чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) **–100%** | | |
| **9.** Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 494чел. | 6 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **– 99%** | | |
| **10.** Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 500чел. | 500 чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении **– 100%** | | |

**Областное бюджетное учреждение культуры «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»**

**(ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения | |
|  | Информация по итогам анкетирования |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел | 391чел. | 14чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 97**%** | | |
| **2.** Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 398чел. | 7 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" -  **98%** | | |
| **3.** Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405чел. | 0чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении **– 100%** | | |
| **4.** Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении *(оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)* | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов | Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов |
| 35чел. | 30 чел. | 5чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **– 86%** | | |
| **5.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405 чел. | 0чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение **– 100%** | | |
| **6.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение **–100%** | | |
| **7.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия **– 100%** | | |
| **8.** Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405чел. | 0чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) **–100%** | | |
| **9.** Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405 чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **– 100%** | | |
| **10.** Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 405чел. | 405 чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении **– 100%** | | |

**Областное бюджетное учреждение культуры «Курский областной краеведческий музей»**

**(ОБУК «Курский областной краеведческий музей»)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения | |
|  | Информация по итогам анкетирования |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел | 486чел. | 17 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - **97%** | | |
| **2.** Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел. | 444чел. | 59 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" -  **89%** | | |
| **3.** Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503 чел. | 495 чел. | 8чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении **– 98%** | | |
| **4.** Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении *(оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)* | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов | Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов |
| 30 чел. | 20 чел. | 10чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **– 67%** | | |
| **5.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел. | 500 чел. | 3чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение **– 99%** | | |
| **6.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел. | 498 чел. | 5чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение **–99%** | | |
| **7.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел. | 503чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия **– 100%** | | |
| **8.** Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел. | 483 чел. | 20чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) **–96%** | | |
| **9.** Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503 чел. | 479 чел. | 24 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **– 95%** | | |
| **10.** Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 503чел. | 491 чел. | 12 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении **– 98%** | | |

Областное **бюджетное учреждение культуры «Курская областная государственная филармония»**

**ОБУК «Курская государственная филармония»**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения | |
|  | Информация по итогам анкетирования |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530чел | 490чел. | 40 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 92**%** | | |
| **2.** Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530чел. | 465чел. | 65 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - **88%** | | |
| **3.** Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530 чел. | 465 чел. | 65 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении **– 88%** | | |
| **4.** Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении *(оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)* | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов | Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов |
| 30 чел. | 25 чел. | 5чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **– 83%** | | |
| **5.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530чел. | 500 чел. | 30чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение **– 94%** | | |
| **6.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530чел. | 520 чел. | 10 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение **–98%** | | |
| **7.** Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530чел. | 530чел. | 0 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия **– 100%** | | |
| **8.** Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530чел. | 530 чел. | 0чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) **–100%** | | |
| **9.** Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее) | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530 чел. | 500 чел. | 35 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **– 94%** | | |
| **10.** Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении | | |
| Общее количество опрошенных получателей услуг | Информация по итогам анкетирования | |
| Количество, удовлетворенных получателей услуг | Количество, не удовлетворенных получателей услуг |
| 530 чел. | 520 чел. | 10 чел. |
| Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении **– 98%** | | |

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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 100 | **30** | 100 | **30** | 97 | **38,8** | **98,8** |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 100 | **30** | 100 | **30** | 92 | **36,8** | **96,8** |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 100 | **30** | 100 | **30** | 90 | **36** | **96** |

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 учреждений культуры.

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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 100 | **50** | 98 | **49** | **99** |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 100 | **50** | 88 | **44** | **94** |

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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 60 | **18** | 80 | **32** | 67 | **20,1** | **70,1** |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 40 | **12** | 60 | **24** | 75 | **22,5** | **58,8** |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 40 | **12** | 80 | **32** | 67 | **20,1** | **64,1** |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 80 | **24** | 60 | **24** | 83 | **24,9** | **72,9** |

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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 100 | **40** | 100 | **40** | 99 | **19,8** | **99,8** |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 100 | **20** | **99,2** |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 94 | **37,6** | 98 | **39,2** | 100 | **20** | **96,8** |

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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 100 | **30** | 99 | **19,8** | 100 | **50** | **99,8** |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 96 | **28,8** | 95 | **19** | 98 | **49** | **96,8** |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 100 | **30** | 94 | **18,8** | 98 | **49** | **97,8** |

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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 99,6 | 99,5 | 70,1 | 99,8 | 99,8 |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 98,8 | 100 | 58,5 | 100 | 100 |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 96,8 | 99 | 64,1 | 99,2 | 96,8 |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 96 | 94 | 72,9 | 96,8 | 97,8 |

**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 «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

2. 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);

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина» 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/ подъемным платформами;

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

3. 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.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУК «Курский областной краеведческий 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 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);

3. 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.

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУК «Курская государственная филармония» 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 сменных кресел-колясок;

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);

3. 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 «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

**5. 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 учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 6.

Таблица 6. Рейтинг учреждений культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» | 93,76 | 1 |
| ОБУК «Курская государственная филармония» | 91,5 | 2 |
| **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»** | 91,46 | 3 |
| ОБУК «Курский областной краеведческий музей» | 91,18 | 4 |
| **Средняя по району** | **91,98** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

**ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки» необходимо обеспечить:**

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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

2. 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);

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

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

**ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина» необходимо:**

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/ подъемным платформами;

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

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

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.

**ОБУК «Курский областной краеведческий 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 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);

3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

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

**ОБУК «Курская государственная филармония» 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 сменных кресел-колясок;

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);

3. 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 «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 процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

**Приложение**

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 4дист = 100дист  В наличии функционируют четыре условия 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):    (500стенд+494 сайт/2\*500общ) х 100= 99 откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99откруд) | | | | **99,6 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.усл  В наличии и функционируют пять 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):    (494комф/500 общ) ×100 = 99комфуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 99комфуд) | | | | **99,5 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× 3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 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 условие 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/15инв) ×100 =67достуд | 67баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост + 0,4 х 80 услдост + 0,3 х 67достуд) | | | | **70,1 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):    (500.конт/500общ) ×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):    (500.услуг/500общ) ×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):    (494вежл.дист/500общ) ×100 =99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | **99,8 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):    (500реком/500общ) ×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):    (494орг.усл/500общ) ×100 =99орг.услуд | 99 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):    (500уд /500общ) ×100 = 100 уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **99,8 баллов** |

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



(99,6+99,5+70,1+99,8+99,8)/5=93,76ОБУК «Курская государственная картинная галерея имени А.А. Дейнеки»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 x4= 120дист  В наличии 4 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):    (391стенд+398сайт/ 2\*405общ) х 100= 97откруд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 97откруд) | | | | **98,8 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):    (405комф/405общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.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×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); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост = 60 услдост  В 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):    (15дост/20инв) ×100 = 75достуд | 75 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост + 0,4 х 60 услдост + 0,3 х 75достуд) | | | | **58,5 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):    (405перв.конт/405общ) ×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):    (107оказ.услуг/107общ) ×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):    (405вежл.дист/405общ) ×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):    (405реком/405общ) ×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):    (405орг.усл/405общ) ×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):    (405уд /405общ) ×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)):



(98,8+100+58,5+100+100)/5= 91,46 **ОБУК «Курский государственный драматический театр имени А.С.Пушкина»**

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры ОБУК «Курский областной краеведческий музей»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 x4= 100 дист  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):    (486стенд+444сайт/ 2\*503общ) х 100= 92откруд | 92 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 92откруд) | | | | **96,8**  **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= 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):    (495комф/503общ) ×100 = 98комфуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 98комфуд) | | | | **99 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); | 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):    (20дост/30инв) ×100 = 67достуд | 67 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост + 0,4 х 80 услдост + 0,3 х 67достуд) | | | | **64,1 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):    (500перв.конт/503общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 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):    (498оказ.услуг/503общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 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/503общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.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):    (483реком/503общ) ×100 = 96реком | 96 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (479орг.усл/503общ) ×100 = 95орг.услуд | 95 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):    (491уд /503общ) ×100 = 98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 96реком + 0,2 х 95орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **96,8 баллов** |

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



(96,8+99+64,1+99,2+96,8)/5= 91,18 ОБУК «Курский областной краеведческий музей»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры** **ОБУК «Курская государственная филармония»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 x4= 120дист  В наличии и функционируют 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+465сайт/ 2\*530общ) х 100= 90откруд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 90откруд) | | | | **96**  **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.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):    (465комф/530общ) ×100 = 88комфуд | 88 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 88комфуд) | | | | **94 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 условия 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); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост = 60 услдост  В наличии три условие 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):    (25дост/30инв) ×100 = 83достуд | 83 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост + 0,4 х 60 услдост + 0,3 х 83достуд) | | | | **72,9**  **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):    (500перв.конт/530общ) ×100 = 94перв.контуд | 94 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):    (520оказ.услуг/530общ) ×100 = 98оказ.услугуд | 98 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):    (530вежл.дист/530общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 94перв.контуд + 0,4 х 98оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **96,8** |
| 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):    (530реком/530общ) ×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):    (500орг.усл/530общ) ×100 =94 орг.услуд | 94 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):    (520уд /530общ) ×100 =98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 94орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **97,8 баллов** |

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



(96+94+72,9+96,8+97,8)/5= 91,5 ОБУК «Курская государственная филармония»

**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.