

**Отчет**

о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания  
услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района  
в 2019 году

Оператор:  
ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»

Исполнители:  
Макеева И.А.  
Нагибина О.В.



Вологда  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Техническое задание	3
2. Отчет о выполнении технического задания	7
3. Рейтинг учреждений культуры	9
4. Выводы и рекомендации	14
5. Приложения	16
Приложение 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	16
Приложение 2. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы	20
Приложение 3. Бланк письменного опроса	26
Приложение 4. Протокол наблюдения	28
Приложение 5. Открытость и доступность информации об организации культуры (результаты анализа официального сайта организации)	29
Приложение 6. Количество информации, размещенной на информационных стендах организаций культуры	39
Приложение 7. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	40
Приложение 8. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К <sup>1</sup> )	41
Приложение 9. «Комфортность условий предоставления услуг» (К <sup>2</sup> )	43
Приложение 10. «Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )	45
Приложение 11. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К <sup>4</sup> )	47
Приложение 12. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К <sup>5</sup> )	49
Приложение 13. Сводные данные по всем показателям (рейтинг)	51

## 1.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района

### 1. Общие требования

Заказчик – Управление культуры администрации Никольского муниципального района

Место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона заказчика: 161440 Вологодская область. г.Никольск ул. Советская д.91 электронный адрес [ok.nikolsk@mail.ru](mailto:ok.nikolsk@mail.ru) 8 (81754)2-15-87

Наименование объекта закупки: Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района.

Цель: проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района.

Задачи: оценка качества условий оказания услуг по общим критериям в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы»:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Объект исследования: 10 учреждений культуры Никольского муниципального района.

Методы исследования:

- анкетный опрос получателей услуг государственных организаций культуры Вологодской области;
- контент-анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

- мониторинг обеспечения в организации комфортных условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг  
Сроки выполнения работ, оказания услуг и поставки товаров: Начало срока оказания услуг с момента заключения договора. Окончание срока оказания услуг – не позднее 25 ноября 2019 года.

## **2. Описание**

1. Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры осуществляется в соответствии с:

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

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

- проектом приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «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, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг осуществляется по каждой организации в соответствии с требованиями, установленными настоящим Техническим заданием. Информация должна быть откорректирована после утверждения единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы.

2. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

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

б) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

в) 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 организации культуры и т.п.)

3. Проведение опроса получателей услуг государственных организаций культуры Вологодской области предлагается провести в соответствии с разработанными анкетами (представлены в приложении).

Порядок отчетности Исполнителя

Исполнитель обязан представить Заказчику в течение 4 (четырёх) рабочих дней после завершения оказания услуги Акт, подписанный Исполнителем, в 2 (двух) экземплярах и отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры, который должен содержать:

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по каждой организации и для всех организаций рейтинговым списком;

- основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

- отчетные документы (материалы) должны включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, таблицы, диаграммы и пр.).

### **3. Объем оказываемых услуг**

В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги в отношении 10 (десяти) учреждений культуры Никольского муниципального района и опросить не менее 1000 респондентов. В результате опрошено 1020 респондентов.

№ п/п	Учреждение	Адрес учреждения	Количество опрошенных респондентов.
1.	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	161440 Вологодская область г. Никольск ул. Советская д.91	Запланировано –100 чел. Опрошено – 120 чел.
2.	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	161440 Вологодская область г. Никольск ул. Советская д.91	Запланировано –120 чел. Опрошено – 120 чел.
3.	МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	161440 Вологодская область г. Никольск ул.Банковская д.14	Запланировано –100 чел. Опрошено – 100 чел.
4.	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	161465 Вологодская область Никольский район д. Аргуново ул. Березовая, д. 23	Запланировано –80 чел. Опрошено – 80 чел.
5.	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	161471 Вологодская область Никольский район д. Байдарово д.2	Запланировано –120 чел. Опрошено – 120 чел.
6.	МБУК «Борковской Дом культуры»	161446 Вологодская область Никольский район п. Борок ул. Советская д. 18	Запланировано –80 чел. Опрошено – 80 чел.
7.	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	161451 Вологодская область Никольский район д. Завражье ул. Молодежная д. 16	Запланировано –80 чел. Опрошено – 80 чел.
8.	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	161468 Вологодская область Никольский район д. Зеленцово д. 138	Запланировано –80 чел. Опрошено – 80 чел.
9.	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	161450 Вологодская область Никольский район д. Кожаево ул. Школьная, д.1	Запланировано –120 чел. Опрошено – 120 чел.
10.	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Никольского муниципального района»	161440 Вологодская область г. Никольск ул. Красная д.87	Запланировано –120 чел. Опрошено – 120 чел.

## 2. ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

Социологическое исследование на тему: «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района в 2019 г.» проведено в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»; Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Согласно статье 1 указанного Федерального закона, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

### Решение задач исследования

Для решения первой задачи исследования проведена оценка деятельности учреждений культуры в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Законом Российской Федерации № 3612- I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. в редакции от 05.12.2017 г. (статья 36.1. «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры») и Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Для решения второй задачи исследования, а именно предоставления информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района получателям услуг, сделано все необходимое: данные собраны, обработаны, проанализированы, подготовлен отчет.

Для решения третьей задачи исследования даны рекомендации учреждениям культуры Никольского муниципального района, направленные на повышение качества их деятельности.

#### Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной количественной и качественной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить содержательную и объективную информацию.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- опрос (устный и письменный);
- наблюдение;
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры; изучение документации организаций культуры;
- исследование интернет-сайтов организаций культуры, которое осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта;
- контент-анализ информации на информационных стендах, в буклетах.

#### Источники информации:

- нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность учреждений культуры;
- отчеты о деятельности учреждений культуры;
- внутренняя документация учреждений культуры;
- сеть Интернет (официальные сайты учреждений культуры);
- получатели услуг;
- сотрудники учреждений культуры.

Исследование проводилось на основе принципа конфиденциальности.

География проведения: Никольский муниципальный район Вологодской области.

#### Этапы исследования

- 1.Разработка исследовательских инструментов.
- 2.Сбор данных.
- 3.Кодирование и обработка данных.
- 4.Анализ данных.
- 5.Подготовка отчета.

Сбор данных осуществлен в период с 30.10.2019 по 25.11.2019 года. Сбор данных включал изучение документов, сети Интернет, опрос сотрудников и получателей услуг учреждений культуры.



### 3. РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

К основным целям проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры можно отнести следующие: повышение качества и доступности услуг для населения; улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений культуры; стимулирование повышения качества работы учреждений культуры; организация диалога учреждений культуры с потребителями.

В целом, оценка – это системное и непредвзятое изучение какого-либо объекта. Независимая оценка – это оценка, осуществляемая независимой специализированной организацией (оператором оценки) или специалистами, не являющимися представителями организации, чья деятельность оценивается.

Качество услуги можно оценить по двум основным показателям: соответствие услуги «стандарту» и соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей услуг.

ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» выступил как организация-оператор.

В качестве основных параметров исследования выступили объективные оценочные категории:

- открытость и доступность информации об организации культуры,
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения для инвалидов,
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры,
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

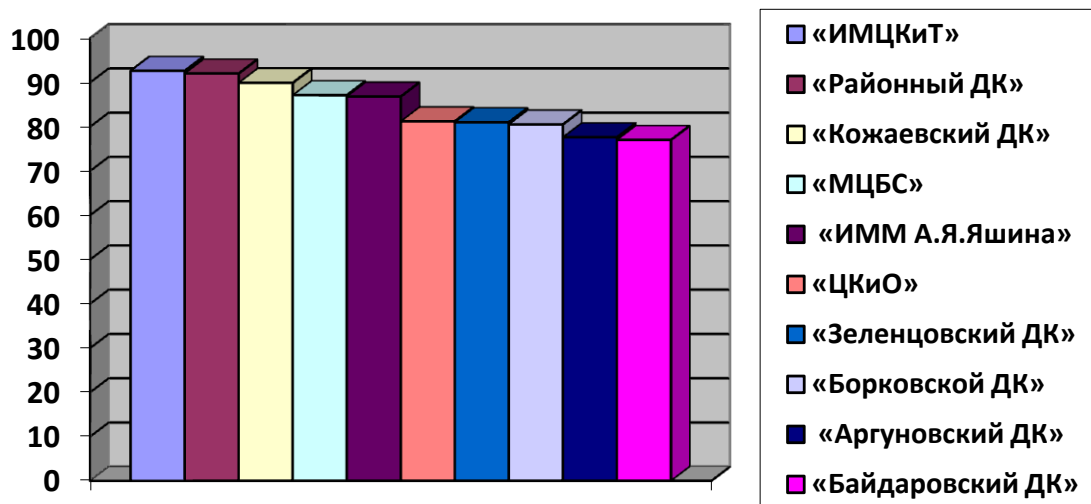
Итак, в Таблице 1. представлен итоговый рейтинг учреждений культуры по качеству оказания услуг гражданам. Максимально возможный общий балл по всем показателям составляет – 100 баллов.

**Таблица 1**  
**Итоговый рейтинг учреждений культуры по качеству условий оказания услуг**

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	92,6	1
2	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	92,0	2
3	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	89,9	3
4	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	87,1	4
5	МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	86,8	5
6	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	81,2	6

7	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	81,0	7
8	МБУК «Борковской Дом культуры»	80,5	8
9	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	77,6	9
10	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	77,0	10

**Диаграмма №1**  
**Рейтинг учреждений культуры**



**Рейтинг учреждений культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

**Таблица 2**

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	84,6	1
2	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	84,6	1
3	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	81,9	2
4	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	71,7	3
5	МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	59,6	4
6	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	48,0	5
7	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	44,5	6
8	МБУК «Борковской Дом культуры»	44,4	7
9	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	44,4	8

10	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	39,4	9
----	--	------	---

Низкий балл по данному критерию у ряда учреждений культуры обусловлен, в частности, отсутствием официального сайта. Нет официального сайта у следующих учреждений – МБУК «Аргуновский Дом культуры», «Байдаровский Дом культуры», МБУК «Борковской Дом культуры», МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения», МБУК «Зеленцовский Дом культуры». Частично информация размещена на сайте Управления культуры администрации Никольского муниципального района, в социальной сети «ВКонтакте». Сайт МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района» характеризуется неудобной навигацией, раздел «Контакты» не заполнен.

В ходе беседы с руководителями учреждений культуры было выявлено, что отсутствие официального сайта связано с недостаточностью финансирования, ограниченностью технических возможностей. Работа по созданию официальных сайтов руководителями учреждений ведется.

**Рейтинг учреждений культуры по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К<sup>2</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов*

**Таблица 3**

№	Название организации культуры	Общий балл	Рейтинг
1	МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	100	1
2	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	100	1
3	МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	100	1
4	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	100	1
5	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	100	1
6	МБУК «Борковской Дом культуры»	100	1
7	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	100	1
8	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	99,6	2
9	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	98,8	3
10	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	89,2	4

**Рейтинг учреждений культуры по критерию  
«Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

**Таблица 4**

<b>№</b>	<b>Название организации культуры</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
1	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	78,5	1
2	МБУК «Историко- мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	78,0	2
3	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	78,0	2
4	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	76,9	3
5	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	72,0	4
6	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	64,0	5
7	МБУК «Борковской Дом культуры»	58,0	6
8	МКУК«Межпоселенческая централизованная библиотечная система	54,1	7
9	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	48,1	8
10	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	44,0	9

Преобладание средних и низких баллов по данному критерию связано с отсутствием или наличием только отдельных условий доступности (доступной среды) в учреждениях культуры. Тем не менее, ведется работа по повышению уровня доступности учреждений для получателей услуг с инвалидностью.

МБУК «Аргуновский Дом культуры» в 2020 году запланирован капитальный ремонт – будут оборудованы входная группа (пандус) и специальное санитарное помещение для инвалидов.

МБУК «Байдаровский Дом культуры» в 2020 году запланирована установка пандуса в Теребаевском филиале. В остальных зданиях не требуется.

МБУК «Борковской Дом культуры» в 2020 году планируется установка кнопки вызова сотрудника.

МБУК «Зеленцовский Дом культуры» в 2021 году планируется установка пандуса с поручнями на входе.

МБУК «Кожаевский Дом культуры» в 2020 году планируется приобретение сменных кресел-колясок.

МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения» в 2020 году планируется приобретение сменных кресел-колясок, установка пандуса.

**Рейтинг учреждений культуры по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К<sup>4</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

**Таблица 5**

<b>№</b>	<b>Название организации культуры</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
1	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	100	1
2	МБУК «Историко- мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	100	1
3	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	100	1
4	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	100	1
5	МБУК «Борковской Дом культуры»	100	1
6	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	100	1
7	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	100	1
8	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	100	1
9	МКУК«Межпоселенческая централизованная библиотечная система	100	1
10	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	99,0	2

**Рейтинг учреждений культуры по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К<sup>5</sup>) \***

*\*Максимальный балл по данному критерию составляет 100 баллов.*

**Таблица 6**

<b>№</b>	<b>Название организации культуры</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
1	МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	100	1
2	МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	100	1
3	МБУК «Борковской Дом культуры»	100	1
4	МБУК «Кожаевский Дом культуры»	100	1
5	МБУК «Байдаровский Дом культуры»	99,6	2
6	МБУК «Аргуновский Дом культуры»	99,5	3
7	МКУК«Межпоселенческая централизованная библиотечная система	99,3	4
8	МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	96,4	5
9	МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	96,4	5
10	МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	95,9	6

## **4.ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

Независимая оценка – это составная часть сравнительного анализа, результат которого – создание условий для повышения качества услуг в социальной сфере. Независимая оценка услуг учреждений культуры ценна не только своими результатами и рекомендациями, сделанными на их основе, но и отложенными, косвенными эффектами. Среди них улучшение общественного контроля за деятельностью учреждений культуры, повышение прозрачности, открытости, доступности услуг для граждан, а, следовательно, и качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

В результате проведенного исследования были выявлены, проанализированы, оценены и представлены характеристики основных показателей отражающих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Никольского муниципального района Вологодской области.

В ходе проведенной оценки не выявлено учреждений культуры, где не было бы каких-либо замечаний.

Преимущественно средние и низкие показатели были выявлены по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», что преимущественно связано с отсутствием официального сайта учреждений. Количество и качество информации на информационных стендах в учреждении соответствует требованиям, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации значительна по всем учреждениям.

Низкие показатели выявлены по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Обеспечить доступность услуг для инвалидов в полной мере сложно, однако учреждения культуры стараются компенсировать ограничения доступности дистанционными формами работы, планируют меры по повышению уровня доступности.

В то же время, ответы респондентов, в том числе и людей с инвалидностью, свидетельствуют о том, что большинство из них оценивают качество предоставляемых услуг в учреждениях культуры достаточно высоко, удовлетворены комфортностью предоставления услуг, доброжелательностью, вежливостью работников.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ**

МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»: дополнить официальный сайт информацией о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»: разместить на сайте организации схему проезда.

МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»: Завершить работу по наполнению официального сайта: заполнить пустые разделы (Контакты, выставки и др.); дополнить сайт следующей информацией: полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес , схема проезда, режим, график работы, контактные телефоны.

МБУК «Аргуновский Дом культуры»: создать официальный сайт учреждения.

МБУК «Байдаровский Дом культуры»: создать официальный сайт учреждения. Обратит внимание на комфортность условий предоставления услуг, поскольку 22 % опрошенных не удовлетворены данным показателем.

МБУК «Борковской Дом культуры»: создать официальный сайт учреждения.

МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»: создать официальный сайт учреждения.

МБУК «Зеленцовский Дом культуры»: создать официальный сайт учреждения.

МБУК «Кожаевский Дом культуры»: дополнить официальный сайт следующей информацией: свидетельство о государственной регистрации, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации.

МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»: дополнить официальный сайт следующей информацией: сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги , результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также план по улучшению качества работы организации.

Всем учреждениям культуры необходимо повысить уровень доступности среды для людей с инвалидностью.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 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)	100 баллов	30%	30 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	100 баллов	40%	40 баллов



	услуг)			
Итого			100%	100 баллов
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>			
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.)	100 баллов	50%	50 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)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>			
3.1. <sup>3</sup>	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;	100 баллов	30%	30 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
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	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
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) получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	40%	40 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) получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	40%	40 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) получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>			
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) получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

**Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

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

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

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации" ( $\Pi_{\text{инф}}$ ) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями

услуг и их функционирование" ( $\Pi_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{дист}}$  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.  
 в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}$ ), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги<sup>1</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги" ( $\Pi_{\text{ожид}}$ ) определяется:  
 в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = \left( C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$  - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>2</sup>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  $\frac{1}{2}$  срока - 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$  - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 ;$$

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных

комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 ,$$

где

$y_{\text{комф}}$  - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

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

$\chi_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

7. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной

сферы" ( $П_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(4.2)

где

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

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при

использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $П_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ ) определяется по формуле:

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

(4.3)

где

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

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

8. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы

была возможность выбора организации социальной сферы)" ( $П_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:



$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(5.1)

где

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных

организационными условиями предоставления услуг" ( $P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(5.2)

где

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

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом

условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(5.3)

где

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

Бланк письменного опроса

Вопросы	Варианты ответа	ВАША ОЦЕНКА
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
Удовлетворены ли открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	да/нет	
Удовлетворены ли открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	да/нет	
<b>Комфортность предоставления услуг</b>		
Удовлетворены ли вы комфортностью условий предоставления услуг?	да/нет	
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		
Имеете ли вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доступностью услуг в организации? (заполняется респондентами, имеющими инвалидность, людьми с ограниченными возможностями здоровья или являющимися родителями ребенка-инвалида)	да/нет	
<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование (работники справочной, кассиры и т.д.) при непосредственном обращении в организацию?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	да/нет	
Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений/получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?	да/нет	
<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да/нет	

Удовлетворены ли вы графиком работы организации?	да/нет	
Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в организации?	да/нет	

**ПРОТОКОЛ НАБЛЮДЕНИЯ**  
**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Название организации	
Показатели	Характеристика имеющихся условий доступности
<b>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</b>	
оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	
выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
сменных кресел-колясок	
специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	

<b>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ  
(РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ)**

**МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского  
муниципального района»**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах (филиалов нет)	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

**МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	-
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+
план по улучшению качества работы организации	+
версия сайта для слабовидящих	+

**МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	-
сокращенное наименование	-
место нахождения	-
почтовый адрес	-
схема проезда	-
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	-
контактные телефоны	-
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	+

## МБУК «Аргуновский Дом культуры»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	
дата создания организации культуры	
сведения об учредителе (учредителях)	
копия устава	
свидетельство о государственной регистрации	
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	
положения о филиалах и представительствах	
структура организации культуры	
режим, график работы	
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
перечень оказываемых платных услуг	
цены (тарифы) на услуги	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
план по улучшению качества работы организации	
версия сайта для слабовидящих	-



## МБУК «Байдаровский Дом культуры»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	
дата создания организации культуры	
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
перечень оказываемых платных услуг	
цены (тарифы) на услуги	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
план по улучшению качества работы организации	
версия сайта для слабовидящих	-

**МБУК «Борковской Дом культуры»**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	
дата создания организации культуры	
сведения об учредителе (учредителях)	
копия устава	
свидетельство о государственной регистрации	
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	
положения о филиалах и представительствах	
структура организации культуры	
режим, график работы	
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
перечень оказываемых платных услуг	
цены (тарифы) на услуги	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
план по улучшению качества работы организации	
версия сайта для слабовидящих	-

**МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	
дата создания организации культуры	
сведения об учредителе (учредителях)	
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
перечень оказываемых платных услуг	
цены (тарифы) на услуги	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
информация о планируемых мероприятиях	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
план по улучшению качества работы организации	
версия сайта для слабовидящих	-

**МБУК «Зеленцовский Дом культуры»**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	
дата создания организации культуры	
сведения об учредителе (учредителях)	
копия устава	
свидетельство о государственной регистрации	
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	
положения о филиалах и представительствах	
структура организации культуры	
режим, график работы	
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
перечень оказываемых платных услуг	
цены (тарифы) на услуги	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры	
информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры	
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
план по улучшению качества работы организации	
версия сайта для слабовидящих	

## МБУК «Кожаевский Дом культуры»

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	-
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	+
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
перечень оказываемых платных услуг	+
цены (тарифы) на услуги	+
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	+

**МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система**

Наименование требования /информационного объекта	Фактическое значение
<b><i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
полное наименование	+
сокращенное наименование	+
место нахождения	+
почтовый адрес	+
схема проезда	+
дата создания организации культуры	+
сведения об учредителе (учредителях)	+
копия устава	+
свидетельство о государственной регистрации	+
решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	+
положения о филиалах и представительствах	+
структура организации культуры	+
режим, график работы	+
контактные телефоны	+
адреса электронной почты	+
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
<b><i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</i></b>	
сведения о видах предоставляемых услуг	-
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-
перечень оказываемых платных услуг	-
цены (тарифы) на услуги	-
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
информация о планируемых мероприятиях	+
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-
информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с <a href="#">законодательством</a> Российской Федерации	+
информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+
информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
план по улучшению качества работы организации	-
версия сайта для слабовидящих	+

**Количество информации, размещенной на информационных стендах учреждений культуры**

УК	Режим работы	Информация о мероприятиях/афиша	Перечень услуг. Тарифы на услуги	Перечень категорий граждан, имеющих право на посещение мероприятий по льготным тарифам	Информация о нахождении книги отзывов
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	+	+	+	+	+
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	+	+	+	+	+
МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	+	+	+	+	-
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	+	+	+	+	+
МБУК «Байдаровский Дом культуры»	+	+	+	+	+
МБУК «Борковской Дом культуры»	+	+	-	-	+
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	+	+	+	-	+
МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	+	+	+	-	-
МБУК «Кожаевский Дом культуры»	+	+	+	+	+
МКУК«Межпоселенческая централизованная библиотечная система	+	+	+	+	+

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

УК	Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	+	+	+	-	+
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	+	+	+	-	+
МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	-	-	+	-	-
МБУК «Аргуновский Дом культуры» (официального сайта – нет)	-	-	-	-	-
МБУК «Байдаровский Дом культуры» (официального сайта - нет)	-	-	-	-	-
МБУК «Борковской Дом культуры» (официального сайта - нет)	-	-	-	-	-
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения» (официального сайта - нет)	-	-	-	-	-
МБУК «Зеленцовский Дом культуры» (официального сайта - нет)	-	-	-	-	-
МБУК «Кожаевский Дом культуры»	+	+	-	-	-
МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+



«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>)

Учреждение культуры	Показатели и результаты их оценки								
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)			1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К <sup>1</sup> )	
	1.1.1. Стенды	1.1.2. Сайт	Итого по показателю 1.1.	1.2.1. Дистанционные способы связи	Итого по показателю 1.2.	1.3.1. Стенд_удовлетворенность	1.3.2. Сайт_удовлетворенность	Итого по показателю 1.3.	
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	5	28	48,5	4	100	120	120	100	84,6
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	5	28	48,5	4	100	120	120	100	84,6
МБУК «Историко-мемориальный	4	20	35,3	1	30	100	100	100	59,6

музей А.Я.Яшина Никольского муниципально го района»									
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	5	7	17,6	0	0	80	77	98,1	44,5
МБУК «Байдаровский Дом культуры»	5	13	26,5	0	0	120	120	100	48,0
МБУК «Борковской Дом культуры»	3	7	14,7	0	0	80	80	100	44,4
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	4	10	20,6	0	0	72	61	83,1	39,4
МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	3	7	14,7	0	0	80	80	100	44,4
МБУК «Кожаевский Дом культуры»	5	26	45,6	2	60	120	120	100	71,7
МКУК«Межпо селенческая централизован ная библиотечная система	5	22	39,7	5	100	120	120	100	81,9

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

«Комфортность условий предоставления услуг» (К<sup>2</sup>)

Название организации	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)									Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого по показателю К <sup>2</sup>
	зона отдыха	навигация	вода	санит-гиг. пом	санит. сост.	трансп. дост	запись	иные	Итого		
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	+	+	+	+	хор	+	+		100	100	100
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	+	+	+	+	хор	+	+		100	99,2	99,6
МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	+	+	+	+	хор	+	+		100	100	100
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	+	+	+	+	удовл	+	+		100	100	100
МБУК «Байдаровский Дом культуры»	+	+	+	+	хор	+	+		100	78,3	89,2
МБУК «Борковской Дом	+	+	+	+	хор	+	+		100	100	100

культуры»											
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	+	+	+	+	<b>удов</b>	+	+		<b>100</b>	<b>97,5</b>	<b>98,8</b>
МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	+	+	+	+	<b>хор</b>	+	+		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
МБУК «Кожаевский Дом культуры»	+	+	+	+	<b>хор</b>	+	+		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	<b>хор</b>	+	+		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

«Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>)

Название организации	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений						3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по показателю	
	Пандусы	Стоянки	Лифты, поручни, проемы	Сменные кресла-коляски	Спец. оборуд. сан-гиг. пом.	Итого	Дубл. инф.	Брайль	Сурдопереводчик	Альт. версия сайта	Обучение сотрудников	Дистформы			Итого
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	+	+	+	-	+	80	+	-	-	+	+	+	80	75	78,5
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	+	+	+	-	+	80	-	-	-	+	+	+	60	96,3	76,9
МБУК «Историко-мемориальный музей	-	-	+	-	-	20	-	-	-	+	+	+	60	100	78

А.Я.Яшина Никольского муниципального района»																
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	-	-	+	-	-	20	-	-	-	-	-	+	20	100	44	
МБУК «Байдаровский Дом культуры»	-	-	+	-	-	20	-	-	-	-	+	+	40	87,0	48,1	
МБУК «Борковской Дом культуры»	+	-	+	-	-	40	-	-	-	-	+	+	40	100	58	
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	-	+	+	-	+	60	+	-	-	-	+	+	60	100	72	
МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	-	+	+	+	-	60	-	-	-	-	+	+	40	100	64	
МБУК «Кожаевский Дом культуры»	+	+	+	-	+	80	-	-	-	+	+	+	60	100	78	
МКУК«Межпоселенче ская централизованная библиотечная система	+	-	-	-	-	20	-	-	-	+	+	+	60	83,3	54,1	

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К<sup>4</sup>)

Название организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих <u>первичный контакт</u> и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> при обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании <u>дистанционных форм</u> взаимодействия	Итого
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	100	100	100	100
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	97,5	100	100	99
МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	100	100	100	100
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	100	100	100	100
МБУК «Байдоровский Дом культуры»				
МБУК «Борковской»	100	100	100	100

Дом культуры»				
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	100	100	100	100
МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	100	100	100	100
МБУК «Кожавский Дом культуры»	100	100	100	100
МКУК«Межпоселенческая централизованная библиотечная система	100	100	100	100



«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К<sup>5</sup>)

Название организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Итого по показателю
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	100	100	100	100
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	100	100	100	100
МБУК «Историко-мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	100	82	100	96,4
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	100	97,5	100	99,5
МБУК «Байдаровский Дом культуры»	99,2	99,2	100	99,6
МБУК «Борковской Дом культуры»	100	100	100	100
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	91,3	92,5	100	95,9

МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	98,8	83,8	100	96,4
МБУК «Кожаевский Дом культуры»	100	100	100	100
МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	100	96,7	100	99,3

Сводные данные по всем показателям (рейтинг)

Учреждение культуры	Показатели и результаты их оценки					ИТОГО
	«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	«Доступность услуг для инвалидов»	«Доброжелательность, вежливость работников социальной сферы»	«Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района»	84,6	100	78,5	100	100	92,6
МБУК «Районный Дом культуры Никольского муниципального района»	84,6	99,6	76,9	99	100	92,0
МБУК «Историко- мемориальный музей А.Я.Яшина Никольского муниципального района»	59,6	100	78,0	100	96,4	86,8
МБУК «Аргуновский Дом культуры»	44,5	100	44,0	100	99,5	77,6
МБУК «Байдаровский Дом культуры»	48,0	89,2	48,1	100	99,6	77,0
МБУК «Борковской Дом культуры»	44,4	100	58,0	100	100	80,5
МБУК «Центр культуры и отдыха Завражского сельского поселения»	39,4	98,8	72,0	100	95,9	81,2
МБУК «Зеленцовский Дом культуры»	44,4	100	64,0	100	96,4	81,0
МБУК «Жожаевский Дом культуры»	71,7	100	78,0	100	100	89,9
МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система	81,9	100	54,1	100	99,3	87,1