

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в области культуры, расположенными на территории Руднянского района Волгоградской области.

Оценочная процедура направлена на получение сведений об условиях оказания услуг организациями в сфере культуры, предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций культуры.

1. Программа проведения независимой оценки качества

1.1. Методологический раздел

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры является одной из форм общественного контроля и **проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры**, а также в целях повышения качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели были **определены следующие задачи:**

- 1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры", а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;
- 2) обработка и обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) подготовка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Объект исследования – организации, оказывающие услуги в сфере культуры Руднянского района Волгоградской области, осуществляющие деятельность в 2020 году

Предмет исследования – независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры Руднянского района Волгоградской области.

Сроки выполнения оценочных процедур с 07.05.2020 г. по 31.05.2020 г.

1.2. Методический раздел

Выявление мнения получателей услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Группы показателей характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, установленные приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры":

1. показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации);
2. показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг;
3. показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
4. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;
5. показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы разработан Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ 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» являются:

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

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

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, 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 организации социальной сферы и т.п.).

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий осуществления деятельности в сфере культуры, которые использованы:

- 1) Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»

3) Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;

4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;

5) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг

1) Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами;

2) Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами;

3) Инструментарий анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

4) Инструментарий анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры;

5) Инструментарий анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов;

6) Инструментарий анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими;

7) Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

а) анкетирование получателей услуг по анкете

б) онлайн анкетирование по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социальной сферы, а также органа местного самоуправления. Для получения достоверных данных при онлайн анкетировании используется специализированное программное обеспечение информационно-аналитическая система «Регион».

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов - получателей услуг, подлежащих опросу

Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, сформирована выборочная совокупность респондентов - численность получателей услуг, подлежащих опросу.

Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Руднянского района Волгоградской области в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2019 г.	Доля респондентов	Количество респондентов
1	МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	45200	0,4	641

Таблица 2.1 Оценка индикатора 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» (результаты организации оператора)

№ индикатора	Индикаторы	МБУ Руднянского муниципального района Волгоградской области Районный центр культуры и досуга "Современности"
1.1.1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры	+
1.1.1.2.	Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
1.1.1.3.	Схема проезда к организации культуры	+
1.1.1.4.	Почтовый адрес организации культуры	+
1.1.1.5.	Информация о дате создания организации культуры	+
1.1.1.6.	Информация об учредителе	+

	(учредителях)	
1.1.1.7.	Копия устава (изменения в устав)	+
1.1.1.8.	Свидетельство о государственной регистрации	+
1.1.1.9.	Информация о структуре организации культуры	+
1.1.1.10.	Информация о режиме, графике работы	+
1.1.1.11.	Контактные телефоны	+
1.1.1.12.	Адреса электронной почты	+
1.1.1.13.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
1.1.1.14.	Сведения о видах предоставляемых услуг	+
1.1.1.15.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+
1.1.1.16.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+
Оценка индикатора 1.1.1	в баллах	100
	в единицах	16

Таблица 2.2 Оценка индикатора 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» (результаты организации оператора)

№ п/п	Позиция оценивания (в баллах)	МБУ Руднянского муниципального района Волгоградской области Районный центр культуры и досуга "Современник"
1.1.2.1.	Полное наименование организации культуры	+
1.1.2.2.	Сокращенное наименование организации культуры	+
1.1.2.3.	Информация о месте нахождения	+

	организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
1.1.2.4.	Схема проезда	+
1.1.2.5.	Почтовый адрес	+
1.1.2.6.	Информация о дате создания организации культуры	+
1.1.2.7.	Сведения об учредителе (учредителях)	+
1.1.2.8.	Копия устава (изменения в устав)	+
1.1.2.9.	Свидетельство о государственной регистрации	+
1.1.2.10.	Решение учредителя о создании организации культуры	-
1.1.2.11.	Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры	+
1.1.2.12.	Копии положений о филиалах и представительствах	-
1.1.2.13.	Информация о структуре организации культуры	-
1.1.2.14.	Режим, график работы	+
1.1.2.15.	Контактные телефоны	+
1.1.2.16.	Адреса электронной почты	+
1.1.2.17.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	+
1.1.2.18.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+
1.1.2.19.	Сведения о видах предоставляемых услуг	+
1.1.2.20.	Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе	+
1.1.2.21.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+
1.1.2.22.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
1.1.2.23.	Копия плана финансово- хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об	+

	объеме предоставляемых услуг)	
1.1.2.24.	Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+
1.1.2.25.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+
1.1.2.26.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, приспособленными для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	-
1.1.2.27.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-
1.1.2.28.	Информация о государственном (муниципальном) задании	-
1.1.2.29.	Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнении государственного (муниципального) задания)	-
1.1.2.30.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	-
1.1.2.31.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	-
1.1.2.32.	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	-
1.1.2.33.	Правила посещения организации	-
1.1.2.34.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг	-

	организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
1.1.2.35.	План по улучшению качества работы организации	+
1.1.2.36.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции	-
1.1.2.37.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда	-
1.1.2.38.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных	-
1.1.2.39.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму	-
1.1.2.40.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	-
Оценка индикатора 1.1.2	в баллах	57,5
	в единицах	23

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 1.1

Таблица 2.3 Значение показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»
(результаты организации оператора)

№ п/п	Наименование организации	Оценка индикаторов (в баллах)		Значение показателя 1.1 (в баллах)
		1.1.1	1.1.2	
1	МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	100	57,5	78,75

Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен одним индикатором:

Индикатор 1.2.1 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен шестью позициями оценивания.

Значение **Показателя 1.2** (П дист) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей . В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 1.2**

Таблица 2.4 Значение показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
(результаты организации-оператора)

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции						Оценка индикатора 1.2.1		Значение показателя 1.2 (в баллах)
		1.2.1.1	1.2.1.2	1.2.1.3	1.2.1.4	1.2.1.5	1.2.1.6	в баллах	в единиц	

МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	+	+	-	-	-	+	90	3	90
---	---	---	---	---	---	---	----	---	----

Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте» представлен двумя индикаторами:

Индикатор 1.3.1 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации» представлен одной позицией оценивания.

Индикатор 1.3.2 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлен одной позицией оценивания.

Таблица 2.5а Оценка индикатора 1.3.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах» (результаты респондентов)

Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 1.3.1 (в баллах)
МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	641	633	98,75

Таблица 2.5б Оценка индикатора 1.3.2 «Доля получателей услуг,

удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте»
(результаты респондентов)

	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 1.3.2 (в баллах)
	МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	641	624	97,35

Значение Показателя 1.3 (П откр уд) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 1.3

Таблица 2.5 Значение показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте» (результаты респондентов)

	Наименование организации	Оценка индикаторов (в баллах)		Значение показателя 1.3 (в баллах)
		1.3.1	1.3.2	
	МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	98,75	97,35	98,05

2.1.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» максимальный результат 92,14 балла набрало МКУ "ЛЕМЕШКИНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" ЛЕМЕШКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ.

На втором месте, набравшее 90,04 балла, МКУ "СОСНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, на третьем –, набравшее 89,84 балла МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТЬ".

2.1.2. Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенную на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сфере культуры в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России 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».

2. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайта организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, и т.п.

3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации.

4. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

5. Обеспечить на официальных сайтах организаций полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

2.2. Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий 2 оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» представлен двумя показателями.

Показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для

предоставления услуг» представлен одним индикатором:
Индикатор 2.1.1 «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг»

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 2.1

Таблица 2.6 Значение показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (результаты организации-оператора)

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции						оценка индикатора 2.1.1		Значение индикатора 2.1. (в баллах)
		2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.1.6	в баллах	в единицах	
1	МБУ РЦКД "Современник"	+	+	+	+	+	+	100	5	100

Показатель 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» представлен одним индикатором:

Таблица 2.7 Значение показателя 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (результаты респондентов)

	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 2.2.1 (в баллах)	Значение показателя 2.2 (в баллах)
	МБУ РЦКД "Современник"	641	621	96,88	96,88

2.2.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» максимальный результат 99,03 баллов набрало МКУ "ИЛЬМЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ".

На втором месте, набравшее 98,91 балла, МКУ ГРОМКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "ГРОМКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ", на третьем –, набравшее 98,44 балла МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ".

2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг

Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры.

Разместить информацию о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.3. Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 3 оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями.

Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен одним индикатором:

Индикатор 3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен пятью позициями оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 3.1

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции					оценка индикатора 3.1.1		Значение показателя 3.1.1 (в баллах)
		3.1.1.1	3.1.1.2	3.1.1.3	3.1.1.4	3.1.1.5	в баллах	в единицах	
1	МБУ РЦКД "Современник"	-	-	+	-	-	20	1	20

Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлен одним индикатором:

Индикатор 3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлен шестью позициями оценивания

Таблица 2.9 Значение показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (результаты организации-оператора)

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции						оценка индикатора 3.2.1		Значение индикатора 3.2.1. (в баллах)
		3.2.1.1	3.2.1.2	3.2.1.3	3.2.1.4	3.2.1.5	3.2.1.6	в баллах	в единицах	
1	МБУ РЦКД "Современник"	-	-	-	+	-	-	20,00	1	20,00

Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен одним индикатором: Индикатор 3.3.1 «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 3.3.

Таблица 2.10 Значение показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (результаты респондентов)

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 3.3.1 (в баллах)	Значение показателя 3.3 (в баллах)
	МБУ РЦКД "Современник"	641	631	98,44	98,44

2.3.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» максимальный результат 43,86 баллов набрало МКУ МАТЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "МАТЫШЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ".

На втором месте, набравшее 43,80 балла, МКУ "СОСНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, на третьем –, набравшее 43,53 баллов МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТЬ".

2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов

Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры.

2.4. Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий 4 оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен тремя показателями.

Показатель 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен одним индикатором:

Индикатор 4.1.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 4.1

Таблица 2.11 Значение показателя 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (результаты респондентов)

	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах)	Значение показателя 4.1. (в баллах)
	МБУ РЦКД "Современник"	641	636	99,22	99,22

Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен одним индикатором:

Индикатор 4.2.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 4.2

Таблица 2.12 Значение показателя 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (результаты респондентов)

	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах)	Значение показателя 4.1. (в баллах)
	МБУ РЦКД "Современник"	641	636	99,22	99,22

Показатель 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен одним индикатором:

Индикатор 4.3.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 4.3

Таблица 2.13 Значение показателя 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (результаты респондентов)

Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах)	Значение показателя 4.1. (в баллах)
МБУ РЦКД "Современник"	641	632	98,6	98,6

2.4.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» максимальный результат 99,73 балла набрало МКУ "СОСНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ.

На втором месте, набравшее 99,72 балла, МКУ МАТЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "МАТЫШЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ", на третьем –, набравшее 99,64 балла МКУ МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР КУЛЬТУРНОГО ДОСУГА" ОСИЧКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ. МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ" расположился на 7 месте с показателем - 98,6 балла.

2.4.2. Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации

Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры

2.5. Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий 5 оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен тремя показателями.

Показатель 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» представлен одним индикатором:

Индикатор 5.1.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 5.1

Таблица 2.14 Значение показателя 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (результаты респондентов)

	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 5.1.1 (в баллах)	Значение показателя 5.1. (в баллах)
	МБУ РЦКД "Современник"	641	634	98,91	98,91

Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» представлен одним индикатором:

Индикатор 5.2.1 «Удовлетворенность удобством графика работы организации» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 5.2

Таблица 2.15 Значение показателя 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» (результаты респондентов)

	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 5.2.1 (в баллах)	Значение показателя 5.2. (в баллах)
	МБУ РЦКД "Современник"	641	626	97,66	97,66

Показатель 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» представлен одним индикатором:

Индикатор 5.3.1 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» представлен одной позицией оценивания.

В результате проведенного анализа получены следующие значения Показателя 5.3

Таблица 2.16 Значение показателя 5.3 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» (результаты респондентов)

Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 5.3.1 (в баллах)	Значение показателя 5.3. (в баллах)
МБУ РЦКД "Современник"	641	632	98,6	98,6

2.5.1. Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимальный результат 99,65 балла набрало МКУ МАТЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "МАТЫШЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ".

На втором месте, набравшее 99,51 балла, МКУ "ИЛЬМЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ", на третьем –, набравшее 99,35 балла МКУ "СОСНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ. МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ" расположился на 7 месте с показателем - 98,5 балла

2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг

Создать условия для увеличения доли удовлетворенности условиями осуществления деятельности организациями до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Руднянского района Волгоградской области

Во исполнение указаний Министерства культуры Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов,

изучения соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность на территории Руднянского района Волгоградской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества услуг. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало МКУ "ЛЕМЕШКИНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" ЛЕМЕШКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ – 86,03 балла. Второе место у МКУ МАТЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "МАТЫШЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" – 85,96 балла. На третьем месте – МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ" – 85,88 балла.

Таблица 3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

№ п/п	Наименование организации	Интегральный показатель	Рейтинг
1	МКУ "ЛЕМЕШКИНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" ЛЕМЕШКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ	86,03	1
2	МКУ МАТЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "МАТЫШЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ"	85,96	2
	МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОСТИ"	85,88	3
...			

3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Руднянского района Волгоградской области

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность на территории Руднянского района Волгоградской области, показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России 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».

2. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций.

4. Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

3.2. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

- совершенствование работы сайтов организаций;
- повышение комфортности условий, в которых осуществляется деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа организаций;
- повышение комфортности условий получения услуг организации лицами с ОВЗ и инвалидами;
- активизация взаимодействия с получателями услуг и формирование потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации.

Организациям в сфере культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.

3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Руднянского района Волгоградской области

№ п/п	Наименование организации	Предложения
	МБУ РУДНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА "СОВРЕМЕННОК"	Чтобы стало тепло в залах, очень прохладно