г. Буденновск, 2022 г.

Аналитический отчет по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий предоставления услуг организациями образования и культуры Буденновского муниципального округа Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году

Основание: муниципальный контракт № 779980 от 17.11.2022 г.

Заказчик: Администрация Буденновского муниципального округа Ставропольского края

Оператор: ООО «А-БИЗНЕС»
Генеральный директор: И.В. Крылова

Оглавление

1. Методологический раздел 3

2. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 6

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации» 6

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» 9

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» 12

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» 16

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 19

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг 22

Приложение 1. Рабочие карты 28

Приложение 2. Анкета опроса 32

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры,

охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

9. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Перечень организаций культуры Буденновского района ставропольского края, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В независимой оценке качества оказания услуг участвовали 11 организаций культуры Буденновского района Ставропольского края, перечень которых представлен в таблице 1.

Таблица 1. Перечень организаций культуры Буденновского района Ставропольского края, в отношении которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг

№ в списке	Наименование организации	ИНН
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	2624800562
36.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	2624800682
37.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	2624028868
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	2624800690
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	2624800731
40.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	2624800636
41.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	2624033057
42.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	2624030345
43.	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	2624025024
44.	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	2624032078
45.	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей»	2624030232

В рамках проведения независимой оценки оказания услуг были опрошены получатели услуг. Количество респондентов составило 1 840 человек. Выборочная совокупность составила 40% от генеральной совокупности или от числа получателей услуг в организациях.

Таблица 2. Генеральная и выборочная совокупность респондентов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Буденновского района Ставропольского края

№ в списке	Название организации	Кол-во получателей услуг, чел.	Кол-во респондентов, чел.
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	500	200
36	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	500	200
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	150	60
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	500	200
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	150	60
40	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	150	60
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	500	200
42	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	500	200
43	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	500	200
44	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	1000	400
45	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	150	60
	ИТОГО	4 600	1 840

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» обеспечивается открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей закона. В соответствии с данным приказом все организации культуры должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

В соответствии требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» в помещениях организаций должны быть размещены информационные стенды с утвержденным перечнем обязательной информации.

Для анализа показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальных сайтах организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проводилась оценка наличия и количества обязательной к размещению информации на информационных стендах внутри организации и на сайте в телекоммуникационной сети Интернет. Перечень информации, обязательной к размещению на информационных ресурсах представлен в приложении 1 «Рабочие карты», таблица №1. Результат оценки фиксировался документально в «Рабочей карте».

По результатам оценки только у 2-х организаций есть весь перечень информации на сайте и стенде: МБУК «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа и МБУК «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа. Эти организации набрали 100,0 баллов. Меньше всего баллов набрал МБУК «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа (74,6).

Таблица 3. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	91,2
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	91,2
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	87,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	83,5
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	82,3
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	79,6
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	79,6
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	78,5
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	74,6

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что 8 организаций имеют 4 и более дистанционных способов связи.

Таблица 4. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 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 получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0

	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	100,0
	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	90,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	90,0
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	60,0

Открытость и доступность информации об организациях оценивалась по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 97,9% удовлетворены информацией на стендах в помещении организации и 98,5% - на официальном сайте. 5 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 5. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	100,0
2	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	99,6
3	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	99,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	98,2

5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	98,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	97,6
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	88,3

Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблицах ниже.

Таблица 6. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по критерию «Открытость и доступность информации об организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	97,3
2	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	97,3
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	96,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	95,3
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	94,3
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	93,9
7	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	93,5
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	92,9
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	91,7
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	88,6
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	81,5

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
  - 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 организации.

- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» был осуществлен посредством оценки наличия и количества комфортных условий.

Все организации культуры (100,0%) имеют все 5 оцениваемых параметров. Рейтинг организаций по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» показан в таблице ниже.

Таблица 7. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	100,0
	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией оценивался, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 94,2% получателей услуг удовлетворены условиями комфортности, 1 организация набрала 100,0 баллов – МБУК «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа. Здесь надо отметить МБУК «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа, где отмечено наибольшее количество неудовлетворенных получателей услуг (20,5%).

Таблица 8. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
2	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	98,8
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	98,3
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	96,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	96,0
6	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	95,0
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	91,7
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	91,5
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	91,5
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	79,5

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» показан в таблице ниже. Среди организаций набрал 100,0 баллов МБУК «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа.

Таблица 9. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
2	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,8
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	99,4
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	99,2
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	98,0

	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	98,0
6	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	97,5
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	95,8
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	95,8
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	95,8
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	89,8

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по трем направлениям: доступность помещения организации и территории, прилегающей к ней; доступность услуг организации культуры для людей с ОВЗ; изучалось мнение получателей услуг о доступности услуг для инвалидов.

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличию на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
  - наличие сменных кресел-колясок,
  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличию 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 услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, была осуществлена посредством оценки параметров доступности.

Среди учреждений имеет все 5 параметров оценки (100,0 баллов) доступности здания и прилегающей территории для людей с ОВЗ только МБУК «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа. 2 организации (МБУК «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края и МУК города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея») имеют только один параметр оценки: стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

Таблица 10. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	80,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	80,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	80,0
3	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	60,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	60,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	60,0
	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	60,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	40,0
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	20,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	20,0

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. Среди учреждений только 4 организации имеют 5 или более параметров доступности.

Таблица 11. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	80,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	80,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	80,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	80,0
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	60,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	60,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	60,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг организаций культуры. Среди респондентов 18,9% отметили наличие инвалидности. Из них 94,5% полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемыми услугами. 3 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 12. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0

	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	97,4
3	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	96,8
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	96,4
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	92,9
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	91,7
7	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	90,3
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	90,0
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	89,0

В целом, можно отметить, что доступность организаций культуры для людей с ограниченными возможностями здоровья находится на среднем уровне. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг организаций культуры для инвалидов» показан в таблице ниже.

Таблица 13. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	87,2
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	85,1
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	83,5
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	83,0
6	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	79,0
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	78,0
8	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	76,0
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	70,7
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	69,9
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	58,9

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 97,2% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении. 6 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 14. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	98,8
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	98,0
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	95,5

6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	83,5

По показателю «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 97,2% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при получении услуг. 3 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 15. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	99,5
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	98,5
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	98,3
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	98,0
6	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	96,7
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	95,0
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	87,0

Дистанционными способами связи с организациями пользовались 78,5% получателей услуг. По показателю «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 98,8% получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации.

Таблица 16. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 4.3 «Удовлетворенность участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	99,3
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	99,1
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	98,4
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	98,1
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	92,5

Критерий удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации находится на высоком уровне. Единственная организация, где отмечено большое количество неудовлетворенных получателей услуг – это МБУК «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показан в таблице ниже.

Таблица 17. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	99,8
3	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,6
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	99,3
5	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	98,7

6	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	98,3
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	98,3
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	95,9
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	86,7

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что 97,0% респондентов готовы рекомендовать организацию. 3 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 18. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	99,0
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	98,5
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	98,3
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	98,3
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	97,5
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	97,0
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	83,0

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) выразили 95,6% получателей услуг. 2 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 19. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	99,5
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	98,5
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	98,3
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	98,3
5	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	98,0
6	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	93,5
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	93,0
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	80,0

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации в целом находится на высоком уровне. 96,6% получателей услуг выразили удовлетворенность оцениваемым показателем. 4 организаций набрали 100 баллов.

Таблица 20. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0

	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	100,0
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
3	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	99,3
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	98,3
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	96,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	96,0
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	94,0
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	82,5

Рейтинг организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже. 2 учреждения набрали 100,0 баллов. По данному критерию, также как в предыдущем, в МБУК «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа отмечено наибольшее количество неудовлетворенных получателей услуг.

Таблица 21. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	100,0
	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	99,9
3	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	99,5
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	99,2
5	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	99,0
6	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	98,3
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	97,5
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	95,9
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	94,8

10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	82,2

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки. 9 организаций набрали 90,0 и более баллов, 2 организации – менее 90,0 баллов.

Показатель оценки качества по отрасли Буденновского района Ставропольского края составляет 92,9 баллов.

Таблица 22. Рейтинг организаций культуры Буденновского района Ставропольского края по итоговому показателю оценки качества оказания услуг, балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	96,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	96,2
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	95,8
4	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	95,6
5	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	95,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	93,7
7	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	93,4
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	91,6
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	90,8
10	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	87,5
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	84,9

Таблица 23. Показатели организаций культуры в разрезе критериев

№ органи-зации	Наименование организации	К1	К2	К3	К4	К5	S
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	95,3	89,8	70,7	86,7	82,2	84,9
36	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села	88,6	95,8	83,0	95,9	94,8	91,6

	Орловка Буденновского муниципального округа						
37	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	97,3	100,0	83,5	100,0	100,0	96,2
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	99,0	95,8	100,0	98,3	95,9	97,8
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	94,3	99,2	78,0	99,3	97,5	93,7
40	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	91,7	95,8	69,9	98,3	98,3	90,8
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	93,9	98,0	87,2	100,0	99,9	95,8
42	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	81,5	98,0	58,9	99,8	99,2	87,5
43	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	97,3	99,8	79,0	99,6	99,5	95,0
44	Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	96,0	99,4	85,1	98,7	99,0	95,6
45	Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	93,5	97,5	76,0	100,0	100,0	93,4

В таблице 24 показаны выявленные недостатки и рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры.

Таблица 24. Недостатки, выявленные при проведении независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Буденновского района Ставропольского края

Недостатки	Рекомендации
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Архангельского Буденновского муниципального округа	
Отсутствует зона отдыха/ожидания	Создать зону отдыха/ожидания

Отсутствуют поручни, расширить дверные проемы	Установить поручни, расширить дверные проемы
Отсутствует сменное кресло-коляска	Обеспечить сменным креслом-коляской
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Большая доля получателей услуг, неудовлетворенных вежливостью и доброжелательностью работников организации	Повышать уровень культуры общения
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Орловка Буденновского муниципального округа	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует раздел о часто задаваемых вопросах	Создать раздел о часто задаваемых вопросах
Отсутствует электронный сервис на сайте	Создать электронный сервис на сайте
Отсутствует санузел	Обеспечить доступность санузла
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Отсутствует оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Толстово-Васюковского Буденновского муниципального округа	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	Повесить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» села Новая Жизнь Буденновского муниципального округа	
Отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме	Обеспечить возможность предоставления услуги в дистанционном режиме
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры» поселка Искра Буденновского муниципального округа	

Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует сменное кресло-коляска	Обеспечить сменным креслом-коляской
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	Повесить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Архиповского Буденновского муниципального округа	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует раздел о часто задаваемых вопросах	Создать раздел о часто задаваемых вопросах
Отсутствует электронный сервис на сайте	Создать электронный сервис на сайте
Отсутствует санузел	Обеспечить доступность санузла
Отсутствует стоянка для автотранспорта инвалидов	Создать стоянку для автотранспорта инвалидов
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Отсутствует оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует электронный сервис на сайте	Создать электронный сервис на сайте
Отсутствуют поручни, расширить дверные проемы	Установить поручни, расширить дверные проемы
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	Повесить таблички и указатели со шрифтом Брайля

Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» села Покойного Буденновского муниципального округа Ставропольского края	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует раздел о часто задаваемых вопросах	Создать раздел о часто задаваемых вопросах
Отсутствует возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	Создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией
Отсутствует электронный сервис на сайте	Создать электронный сервис на сайте
Отсутствует понятная навигация внутри организации	Улучшить навигацию внутри организации
Отсутствует пандус / подъемник / вход на уровне земли	Оборудовать входную группу пандусом
Отсутствуют поручни, расширить дверные проемы	Установить поручни, расширить дверные проемы
Отсутствует сменное кресло-коляска	Обеспечить сменным креслом-коляской
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	Повесить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Центр досуга «Радуга»	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует стоянка для автотранспорта инвалидов	Создать стоянку для автотранспорта инвалидов
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Муниципальное автономное учреждение города Буденновска «Дом культуры»	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует электронный сервис на сайте	Создать электронный сервис на сайте

Отсутствуют поручни, расширить дверные проемы	Установить поручни, расширить дверные проемы
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	Повесить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Муниципальное учреждение культуры города Буденновска «Буденновский краеведческий музей», филиал «Краеведческий музей села Прасковея»	
Перечень информации на стенде в организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
Перечень информации на сайте организации не соответствует требованиям законодательства	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Отсутствует пандус / подъемник / вход на уровне земли	Оборудовать входную группу пандусом
Отсутствуют поручни, расширить дверные проемы	Установить поручни, расширить дверные проемы
Отсутствует сменное кресло-коляска	Обеспечить сменным креслом-коляской
Нет санузла для инвалидов	Создать санузел для инвалидов
Отсутствует возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАБОЧИЕ КАРТЫ

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 1.1: *соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*

Перечень информации	на информационных стендах	на официальном сайте
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
5. Режим, график работы организации культуры		
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры		
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		
9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов		

деятельности)*		
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		
11. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	
12. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	
13. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	

X – ячейки не заполняются

Таблица 2

Показатель № 1.2: *наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг*

Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	Отметка о	
	наличии	функциони-ровании
1) раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»		
2) техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
3) иные дистанционные способы взаимодействия		
4) телефон		
5) электронная почта		
6) электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		

Рабочая карта № 2

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Таблица 3

Показатель № 2.1: *обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг*

Параметры оценки	Отметка о выполнении	Комментарии эксперта
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью		
2) наличие и понятность навигации внутри организации		
3) доступность питьевой воды		
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		
5) санитарное состояние помещений организации		
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)		
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)		
8) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		

Рабочая карта № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 4

Показатель № 3.1: *оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов*

Параметры оценки	Отметка о выполнении	Комментарии эксперта
1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)		
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		
4) наличие сменных кресел-колясок		
5) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		

Таблица 5

Показатель № 3.2: *Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

Параметры оценки	Отметка о выполнении	Комментарий эксперта
1) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
2) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		
3) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
4) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
5) наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению		
6) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории		

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ОПРОСА

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры Буденновского муниципального округа Ставропольского края. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится АНОНИМНО.

1. Выберите, пожалуйста, из списка организацию культуры, которую Вы хотите оценить: список организаций
2. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 4)

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 2. Нет

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 6)

5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да 2. Нет

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации и прочие условия)?

1. Да 2. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да 2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники гардероба, кассы, справочной, администраторы и прочие работники)?

1. Да 2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ при обращении в организацию?

1. Да 2. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 2. Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да 2. Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 2. Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____

17. Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

18. Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет): _____

Благодарим Вас за участие в опросе!