**ОТЧЕТ по результатАМ проведения**

**независимой оценки**

**качества условий оказания услуг в сфере культуры**

**организациями культуры города Новоульяновска**

**Ульяновской области**

(Договор№25/2022-2 от 25.10.2022 г.)

**Заказчик:**Муниципальное учреждение «Отдел культуры» администрации муниципального образования «город Новоульяновск»

**Исполнитель:**ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт»(Новикова М.А.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ульяновск, 2022

**Оглавление**

[1. Методология проведения исследования 3](#_Toc122602272)

[1.1. Цели и задачи исследования 3](#_Toc122602273)

[1.2. Операционные модели исследования 4](#_Toc122602274)

[1.3. Обоснование выборки 14](#_Toc122602275)

[1. Методика проведения исследования 16](#_Toc122602276)

[2.1. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры 16](#_Toc122602277)

[2.1.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере культуры 16](#_Toc122602278)

[2.1.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры 18](#_Toc122602279)

[2.1.3. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры 20](#_Toc122602280)

[3.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и их структурными подразделениями 22](#_Toc122602281)

[3.1. Общие оценки качества оказания услуг организаций культуры и их структурных подразделений и филиалов. Рейтинг организаций и их структурных подразделений и филиалов 22](#_Toc122602282)

[3.2. Результаты оценки организаций и их структурных подразделений по пяти общим критериям оценки 24](#_Toc122602283)

[3.3. Результаты оценки организаций и их структурных подразделений в разрезе показателей, входящих в общие критерии оценки 28](#_Toc122602284)

[3.4. Результаты опроса по каждому из структурных подразделений, входящих в состав обследованных организаций культуры 36](#_Toc122602285)

[4.Выводы и рекомендации по качеству условий оказания услуг обследованных организаций сферы культуры города Новоульяновск Ульяновской области в 2022 году 39](#_Toc122602286)

[4.1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Браво» 39](#_Toc122602287)

[4.2. Муниципальное учреждение культуры «Новоульяновская библиотека» 41](#_Toc122602288)

## 1. Методология проведения исследования

## 1.1. Цели и задачи исследования

**Цель**

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в городе Новоульяновск Ульяновской области в 2022 году: МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» с филиалами и МУК «Новоульяновская библиотека» с филиалами

**Задачи**

Задачи оказания услуг:

- Выявление соответствия действительных условий предоставления услуг критериям оценки качества предоставления услуг в сфере культуры.

- Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями независимой оценки, установленных нормативно-правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в сфере культуры и характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

1) удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении;

2) удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;

3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;

4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

Задачи выявления и обобщения мнения получателей услуг:

1) выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания;

2) выявление проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг учреждений культуры;

3) анализ и обобщение полученных результатов независимой оценки;

4) выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания,

5) подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

## 1.2. Операционные модели исследования

Операционная модель исследования представляет собой таблицы расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и соответствует Единому порядку 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 (далее – Единый порядок), утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н и комментариям к Единому порядку (расположены на сайте Минтруда РФ: https://rosmintrud.ru/docs/1319 или предоставляются Заказчиком), а также отраслевым приказам, указанным в Едином порядке.

**Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг:**

-официальные сайты учреждений в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях учреждений;

-нормативно-правовые акты по вопросам деятельности учреждения и порядку оказания ими услуг в сфере культуры, а также действующие нормативно-правовые акты по вопросу организации и проведения независимой оценки;

-наблюдение, контрольная закупка, посещение учреждения культуры;

-мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (личный опрос).

**Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:**

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (для сферы охраны здоровья и социального обслуживания). В сфере образования и культуры установлен критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

***Критерии оценки качества оказания услуг в сфере культуры, используемые при проведении независимой оценки***

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы культуры

| № | Показатели | Значимостьпоказателя | Параметры, подлежащие оценке (с учетом Приказа №599 Министерства культуры РФ) | Метод получения информации о параметре | Индикаторыпараметровоценки | Значениепараметров в баллах | Максимальноезначение в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| **1** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций). | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации. | Изучение условий оказания услуг организациями (посещение организаций). | - отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-7 пунктов из 10. | 0 баллов | 100 баллов |
| - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: |   |
| 70-80%, или 7 пунктовиз 10 | 40 баллов |
| 81-90% , или 8 пунктовиз 10 | 60 баллов |
| более, чем 90%, 9-10 пунктовиз 10 | 100 баллов |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:** |  |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; |
| 8. информация о планируемыхмероприятиях; |
| 9. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; |
| 10. план по улучшению качества работы организации. |
| СУММА |
| **Значениепоказателя П111** |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»). | - отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11пунктов из 17. | 0 баллов | 100 баллов |
| доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: |   |
| 70-80%, или 12-13 пунктовиз 17. | 40 баллов |
| 81-90%, или 14-15 пунктовиз 17. | 60 баллов |
| более, чем 90%, или 16-17 пунктов. | 100 баллов |
| **ОцениваемыеИнтернет-сайты** |  |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** |
| Общая информация об организациях культуры: |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). |
| Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии): |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; |
| 11. информация о планируемыхмероприятиях; |
| 12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. |
| Инаяинформация: |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; |
| 14. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; |
| 15. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; |
| 17. план по улучшению качества работы организации. |
| СУММА |
| **Значениепоказателя П112** |
|  | **П11** |  | **Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | 30% | 1.2.1.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" | 1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - телефона; | - телефона; | 2. Изучение условий оказания услуг организациями (тестирование дистанционных способов взаимодействия с организацией). | - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия  | по 20 баллов за каждый способ |
| - электроннойпочты; | - электроннойпочты; | - в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); |   |   |
| - раздела «Частозадаваемыевопросы»; | - раздела «Частозадаваемыевопросы»; |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |   |   |
|  | **П12** |  | **Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  |
| Результаты НОК по пп. 1.1.2 и 1.2 предоставляются Заказчиком. |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2) | изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.) | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (% от числа ответивших на вопрос анкеты №4) | изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.) | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | **П13** |  | **Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)** |  |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | **100%** |  |  |  |  | **100 баллов** |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 30% | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие - "1", отсутствие - "0" | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации ). | - отсутствуюткомфортныеусловия | 0 баллов | 100 баллов |
|  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг  | по 20 баллов за каждое условие  |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| - доступностьпитьевойводы; |   |   |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); |
| - санитарноесостояниепомещенийорганизаций; |
| - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). |
|  | **П21**  |  | **Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  |
| 2.2. | Времяожиданияпредоставленияуслуги | 40% | Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). |
|
|
|
|  | **П22** |  | **Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №5). | изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.) | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | **П23** |  | **Значение показателя П23 рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг** |  |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | **100%** |  |  |  |  | **100 баллов** |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия) | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: | 30% | 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0" | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации). | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие каждого из условий доступности для инвалидов  | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |   |   |
| - наличиесменныхкресел-колясок; | - наличиесменныхкресел-колясок; |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
|  | **П31 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)** |  | **Значение показателя П31 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  |
| 3.1. (для организаций, находящихся в объекте культурного наследия) | **при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:** | 30% | 3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие - "1", отсутствие - "0" | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации). | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов |   |
| размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; | - наличие каждого из условий доступности для инвалидов  | по 20 баллов за каждое условие |   |
| обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |   |
| создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; |   |   |   |
| расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение; |   |   |   |
| обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий; |   |   |   |
| оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; |   |   |   |
| дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи; |   |   |   |
| оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа; |   |   |   |
| **при планировании и организации пешеходных путей движения:** |   |   |   |
| оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу; |   |   |   |
| использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга; |   |   |   |
| обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней; |   |   |   |
| использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения; |   |   |   |
| **при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:** |   |   |   |
| оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; |   |   |   |
| расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; |   |   |   |
| наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей; |   |   |   |
| устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования; |   |   |   |
| **при организации путей движения на объекте культурного наследия:** |   |   |   |
| использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; |   |   |   |
| прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; |   |   |   |
| обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней. |   |   |   |
|  | **П31 (для организаций, находящихся в объекте культурного наследия)** |  | **Значение показателя П31 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: наличие - "1", отсутствие - "0" | изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации). | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | по 20 баллов за каждое условие |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |   |   |   |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
|  | **П32** | **Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах** |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.) | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| **П33** | **Значение показателя П33 определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты №8)** |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | **100%** |  |  |  |  | **100 баллов** |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций** |
| **4.1.** | **П41. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).** | **40%** | **4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №9).** | **изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации , и пр.)** | **доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)** | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| **4.2.** | **П42. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % отобщегочислаопрошенныхполучателейуслуг).** | **40%** | **4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №10)** | **изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации , и пр.)** | **доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)** | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| **4.3.** | **П43. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **20%** | **4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения /жалоб /предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №12)** | **изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации , и пр.)** | **доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)** | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | **100%** |  |  |  |  | **100 баллов** |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| **5.1.** | **П51. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **30%** | **5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №16).** | **изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации , и пр.)** | **Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)** | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| **5.2.** | **П52. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **20%** | **5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №14).** | **изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.)** | **доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)** | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| **5.3.** | **П53. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | **50%** | **5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №15).** | **изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации, и пр.)** | **доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)** | **0-100 баллов** | **100 баллов** |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | **100%** |  |  |  |  | **100 баллов** |

## 1.3. Обоснование выборки

**Метод выборки.** Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»[[1]](#footnote-2). Общий объем выборки также определяется Заказчиком.

**Механизм (технология) отбора респондентов.** При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления, а именно, в организациях, где предоставляются данные услуги. Квотная выборка опроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакам отсутствует. Это обосновано значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Исполнитель проводит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг одной организацией, а также всеми филиалами и обособленными структурными подразделениями организаций (при их наличии), приведенными в Техническом задании.

Общее количество учреждений (юридических лиц, подлежащих обследованию в 2022 году – 2 ед., в том числе 2 филиалаМАУК Культурно-досуговый центр «Браво» и 3филиалаМУК «Новоульяновская библиотека».

Таблица 1.3. Перечень учреждений культуры города Новоульяновска, обследованных в рамках НОК в 2022 году, включая филиалы; количество получателей услуг (2021 г.) и выборка исследования

|   |   |   | Количество получателей услуг | Выборка, кол-во человек |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Муниципальное автономное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Браво»** **с филиалами:** |
| 1.1. | Культурно-досуговый центр «Мир» | 433300, Ульяновская область, г. Новоульяновск, ул. Мира, д.10 | 1130 | 100 |
| 1.2. | Клуб пос. Меловой | 433300, Ульяновская область, г. Новоульяновск, пос. Меловой, ул. Клубная, д.2 | 116 | 50 |
| **2** | **Муниципальное учреждение культуры «Новоульяновские библиотека с филиалами:** |
| 2.1. | Новоульяновская центральная городская библиотека им.Д.Н. Садовникова; | 433300, Ульяновская область, г. Новоульяновск, ул. Мира, д.10 | 1583 | 100 |
| 2.2. | Новоульяновская детская библиотека; | 433300, Ульяновская область, г. Новоульяновск, ул. Мира, д.10 | 1301 | 100 |
| 2.3. | Криушинская модельная библиотека. | 433300, Ульяновская область, г. Новоульяновск, с. Криуши, ул. Полевая, д.5 | 790 | 70 |

## 1. Методика проведения исследования

## 2.1. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры

# 2.1.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере культуры

**Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименованиеучреждениякультуры** |  |
| **СсылканаИнтернет-сайт:** |  |
| **Датаанализа** |  |
| **Населенныйпункт (адресучреждения)** |  |

1. **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

| **Перечень информации** | **Присутствует – 1,** **Отсутствует - 0** |
| --- | --- |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; |  |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); |  |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); |  |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; |  |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). |  |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; |  |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; |  |
| 8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); |  |
| 9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; |  |
| 10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; |  |
| 11. информация о планируемыхмероприятиях; |  |
| 13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; |  |
| 14. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; |  |
| 15. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; |  |
| 16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; |  |
| 17. план по улучшению качества работы организации. |  |

1. **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует, функционирует – 1,****Отсутствует - 0****Присутствует, но не функционирует - 0** |
| 1. телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
 |  |
| 1. электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе)
 |  |
| 1. электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)
 |  |
| 1. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)
 |  |

1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
2. Присутствует
3. Отсутствует.

# 2.1.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры

**Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения** |  |
| **Датапосещенияучреждениякультуры** |  |
| **Населенныйпункт (адресучреждения)** |  |

1. **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Переченьинформации** | **Присутствует – 1,** **Отсутствует - 0** |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; |  |
| 2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); |  |
| 3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); |  |
| 4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; |  |
| 5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). |  |
| 6. сведения о видах предоставляемых услуг; |  |
| 7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; |  |
| 8. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; |  |
| 9. информация о планируемыхмероприятиях; |  |
| 10. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; |  |
| 11. план по улучшению качества работы организации. |  |

1. **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):**

| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,** **Отсутствует - 0** |
| --- | --- |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) |  |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации  |  |
| 3) доступностьпитьевойводы |  |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |  |
| 5) санитарноесостояниепомещенийорганизации |  |
| 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  |

1. **Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (показатель 3.1.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,** **Отсутствует - 0** |
| 1. оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
 |  |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 |  |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 |  |
| 1. наличие сменных кресел-колясок;
 |  |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
 |  |

1. **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,** **Отсутствует - 0** |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 |  |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 |  |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 |  |
| 1. наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 | Оценивается в бланке анализа сайта |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
 |  |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
 |  |

# 2.1.3. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (по месту оказания услуг)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты (заполняетоператор)** |  |
| **Сферакультуры** | **код 1** |
| **Наименование муниципального образования / населенного пункта** | **Адресучреждения** |
| **Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения** |  |
| **Методопроса** | **Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях,**  |
| **Датаопроса** |  |

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе муниципального учреждения «Отдел культуры» администрации муниципального образования «Город Новоульяновск». Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.*

*Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

1. **Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации культуры в 2021 году?**(*ЗАПИШИТЕ*)
2. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
3. Полностью удовлетворен
4. Скорее удовлетворен
5. Скорее не удовлетворен
6. Полностью не удовлетворен
7. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
8. Полностью удовлетворен
9. Скорее удовлетворен
10. Скорее не удовлетворен
11. Полностью не удовлетворен
12. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)**
13. Полностью удовлетворен
14. Скорее удовлетворен
15. Скорее не удовлетворен
16. Полностью не удовлетворен
17. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
18. Полностью удовлетворен
19. Скорее удовлетворен
20. Скорее не удовлетворен
21. Полностью не удовлетворен
22. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)**
23. Полностью удовлетворен
24. Скорее удовлетворен
25. Скорее не удовлетворен
26. Полностью не удовлетворен
27. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
28. Полностью удовлетворен
29. Скорее удовлетворен
30. Скорее не удовлетворен
31. Полностью не удовлетворен
32. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (показатель 4.3.1)**
33. Полностью удовлетворен
34. Скорее удовлетворен
35. Скорее не удовлетворен
36. Полностью не удовлетворен
37. **Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
38. Да, порекомендовал бы
39. Нет, не стал бы рекомендовать.
40. **Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)**
41. Полностью удовлетворен
42. Скорее удовлетворен
43. Скорее не удовлетворен
44. Полностью не удовлетворен
45. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)**
46. Полностью удовлетворен
47. Скорее удовлетворен
48. Скорее не удовлетворен
49. Полностью не удовлетворен
50. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**

|  |
| --- |
|  |

# **3.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

# **и их структурными подразделениями**

В данном разделе представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Новоульяновска:

- общие оценки качества оказания услуг организаций культуры и их структурных подразделений; рейтинг организаций и их структурных подразделений;

- результаты оценки организаций и их структурных подразделений по пяти общим критериям оценки;

- результаты оценки организаций и их структурных подразделений в разрезе показателей, входящих в общие критерии оценки;

- результаты опроса по каждому из структурных подразделений, входящих в состав обследованных организаций культуры.

Развернутая таблица с результатами проведения независимой оценки в организациях культуры города Новоульяновска и входящих в них филиалов, с расчетами критериев и показателей, содержится в файле «Расчет показателей НОК\_Новоульяновск.2022.xlsx».

# **3.1. Общие оценки качества оказания услуг организаций культуры и их структурных подразделений и филиалов. Рейтинг организаций и их структурных подразделений и филиалов**

В анализе полученных результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры МО «Город Новоульяновск» применяется следующая шкала оценок:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

**Значения оценок качества условий оказания услуг в разрезе юридических лиц составили 88,7 балла у МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» и 84,6 балла у МУК «Новоульяновская библиотека».**

Таким образом, обе обследованные организации получили удовлетворительные, или «средние», оценки по результатам проведенной независимой оценки. При этом лучший результат показало МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво», опередив вторую из обследованных организаций на 4,1 балла (см. Таблицу 3.1.1.).

Рисунок 3.1.1. Итоговые значения НОК по обследованным организациям культуры города Новоульяновска, 2022 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место рейтинга | Наименование учреждения (юрлица) | Итоговая оценка НОК, баллы | Характеристики оценок |
| 1 место | МАУК Культурно-досуговый центр «Браво» | **88,7** | «Средние оценки» |
| 2 место | МУК «Новоульяновскаябиблиотека» | **84,6** |

Значения оценок качества условий оказания услуг **в разрезе филиалов** МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» находятся в пределах от 86,1 балла до 91,3 балла.**Наилучший результат получен по структурному подразделению «Культурно-досуговый центр «Мир» (91,3 балла)**(см. Таблицу 3.1.2.).

Таблица 3.1.2. Итоговые значения НОК структурных подразделений МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» и рейтинг филиалов, 2022 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место рейтинга | Наименование филиала МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» | Итоговое значение НОК, баллы | Характеристики оценок |
| 1 | Культурно-досуговыйцентр «Мир» | 91,3 | «Высокая оценка» |
| 2 | Клубпос. Меловой | 86,1 | «Средняя оценка» |

Значения оценок качества условий оказания услуг **в разрезе филиалов** МУК «Новоульяновская библиотека» находятся в пределах от 82,4 балла до 86,3 балла. **Наилучший результат получен по филиалу «Новоульяновская центральная городская библиотека им.Д.Н. Садовникова» (86,3 балла)**(см. Таблицу 3.1.3.).

Таблица 3.1.3. Итоговые значения НОК филиалов МУК «Новоульяновская библиотека» и филиалов, 2022 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место рейтинга | Наименование филиала МУК «Новоульяновская библиотека» | Итоговое значение НОК, баллы | Характеристики оценок |
| 1 | Новоульяновская центральная городская библиотека им.Д.Н. Садовникова | 86,3 | «Средние оценки» |
| 2 | Новоульяновскаядетскаябиблиотека | 85,0 |
| 3 | Криушинскаямодельнаябиблиотека | 82,4 |

**Итоговое среднее значение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры города Новоульяновска Ульяновской области в 2022 году составило 86,6 балла.**

# **3.2. Результаты оценки организаций и их структурных подразделений по пяти общим** **критериям оценки**

Деятельность работы организаций и их структурных подразделений оценивалась по следующим направлениям:

- «Открытость и доступность информации об организации» (критерий 1);

- «Комфортность условий предоставления услуг» (критерий 2);

- «Доступность услуг для инвалидов» (критерий 3);

- «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (критерий 4);

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (критерий 5).

Обследованные организации (юридические лица) получили высокие оценки по трем из пяти критериев. Максимально возможные – 100 из 100 баллов – получены по двум критериям: «Комфортность предоставления услуг» и «Доброжелательность, вежливость работников организации». По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получена оценка в 99,7 балла.

Удовлетворительная, или «средняя», оценка получена по критерию «Открытость и доступность информации об организации»: 70,0 баллов.

Неудовлетворительная, или «низкая», оценка получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 63,5 балла (см. Рисунок 3.2.1.).

Рисунок 3.2.1.Рейтинг критериев НОК по результатам оценки организаций культуры (юридических лиц)

в городе Новоульяновск в 2022 году



Рейтинги критериев независимой оценки качества оказания услуг в разрезе обследованных организаций (юридических лиц) представлены следующим образом: **в МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» максимально высокие оценки** – 100 из 100 баллов – получены по 3-м критериям: критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг». **«Средняя» оценка** получена по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» (86,5 балла). **«Низкая», или неудовлетворительная, оценка** получена по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (57,0 балла).

В МУК «Новоульяновская библиотека» максимально высокие оценки – 100 баллов из 100 – получены по 2-м критериям: критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» и критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации». Высокая оценка получена также по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 99,5 балла. Удовлетворительная, или «средняя», оценка получена по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов». Неудовлетворительная, или «низкая», оценка получена по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»: 53,5 балла (см. Таблицу 3.2.1.).

Таблица 3.2.1. Значения критериев оценок НОК в разрезе обследованных организаций (юридических лиц) города Новоульяновска(2022 г.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | МАУК Культурно-досуговый центр "Браво" | МУК "Новоульяновская библиотека" | **Итоговое значение критерия НОК** |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | 86,5 | 53,5 | **70,0** |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 57,0 | 70,0 | **63,5** |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 | 99,5 | **99,7** |

Значения критериев НОК по каждому структурному подразделению, входящему в состав организаций (юридических лиц), обследованных в городе Новоульяновск в 2022 году, представлены в Таблице 3.2.2-3.2.3.

Таблица 3.2.2.Значения критериев оценок НОК в разрезе филиалов обследованных организаций культуры городе Новоульяновск в 2022 году:

МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Культурно-досуговый центр «Мир» | Клуб пос. Меловой | **МАУК Культурно-досуговый центр «Браво»** |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | 86,5 | 86,5 | **86,5** |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 70,0 | 44,0 | **57,0** |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 | 100,0 | **100,0** |

Таблица 3.2.2.Значения критериев оценок НОК в разрезе структурных подразделений обследованных организаций культуры городе Новоульяновск в 2022 году:

МУК «Новоульяновская библиотека»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Новоульяновская центральная городская библиотека им.Д.Н. Садовникова | Новоульяновская детская библиотека | Криушинская модельная библиотека | **МУК «Новоульяновская библиотека»** |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | **53,5** | **53,5** | **53,5** | **53,5** |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | **78,0** | **72,0** | **60,0** | **70,0** |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | **100,0** | **99,7** | **98,7** | **99,5** |

**Таким образом,высокие оценки НОК организаций в сфере культуры по городу Новоульяновск были получены по 3-м критериям из 5-ти** – это критерий «Комфортность условий предоставления услуг», критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Удовлетворительная, или «средняя», оценка получена по критерию «Открытость и доступность информации об организации». Неудовлетворительная («низкая») оценка получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

# **3.3. Результаты оценки организаций и их структурных подразделений в разрезе****показателей, входящих в общие критерии оценки**

В состав каждого из критериев независимой оценки качества входят 3 показателя. Деятельность обследованных организаций также оценивалась по данным показателям.

**В рамках критерия «Открытость и доступность информации об организации» оценивались следующие показатели:**

* 1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами;
	2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
	3. Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Среди обследованных организаций (юридических лиц) **в рамках данного критерия максимальные оценки получены по показателю 1.3.** «Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» – 100 баллов.

**По показателям 1.1. и 1.2. получены неудовлетворительные оценки.** Так, показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»получил оценку в 55 баллов; показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» равен 45 баллам из 100 возможных.

Значение показателя 1.2. у МУК «Новоульяновская библиотека» составило 0 баллов в связи с отсутствием официального сайта в сети «Интернет».

**В рамках критерия «Комфортность условий предоставления услуг» оценивались следующие показатели:**

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг;

2.2. Время ожидания предоставления услуги;

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Среди обследованных организаций (юридических лиц) **самые высокие оценки в рамках данного критерия получены по всем входящим в него показателям – 100 баллов из 100 возможных.**

**В рамках критерия «Доступность услуг для инвалидов» оценивались следующие показатели:**

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

3.2. Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

**В рамках данного критериямаксимально высокая оценка получена по показателю 3.3.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» – 100 баллов. Отдельные значения данного показателя по обследованным организациям также равны 100 баллам.

**По оставшимся показателям критерия «Доступность услуг для инвалидов» получены неудовлетворительные, или «низкие», оценки.Так, интегральное значение показателя 3.2.** «Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 45 баллов из 100. У МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» значение показателя составило 30 баллов, у МУК «Новоульяновская библиотека» – 60 баллов из 100 возможных.

**Итоговое среднее значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило 51,7 балла.**По МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» значение данного показателя составило 50 баллов, по МУК «Новоульяновская библиотека» – 53,3 балла из 100.

**В рамках критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» оценивались следующие показатели:**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Среди обследованных организаций (юридических лиц) **самые высокие оценки в рамках данного критерия получены по всем входящим в него показателям – 100 баллов из 100 возможных.**

**В рамках критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивались следующие показатели:**

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым;

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

**Максимально высокие оценки – 100 баллов – получены по 2-м показателям, входящим в данный критерий – это показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации» и показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым».**

**Итоговое значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым»** равно 99,1 балла из 100. По МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво» значение данного показателя составило 100 баллов, по МУК «Новоульяновская библиотека» – 98,2 балла.

Сводный рейтинг показателей, входящих в общие критерии независимой оценки качества условий организаций культуры, представлен на Рисунке 3.3. В Таблице 3.3.1 данный рейтинг представлен в разрезе обследованных организаций (юридических лиц).

Рисунок 3.3.Сводный рейтинг показателей, входящих в общие критерии независимой оценки качества условий организации культуры (юридических лиц) города Новоульяновск



Таблица 3.3.1. Сводный рейтинг показателей, входящих в общие критерии независимой оценки качества условий организации культуры (юридических лиц) города Новоульяновск

|   |   | МАУК Культурно-досуговый центр «Браво» | МУК «Новоульяновская библиотека» | Итоговое среднее значение показателей по обследованным организациям (юлицам) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий 1 "Открытость и доступность информации" | 1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт) | 65,0 | 45,0 | 55,0 |
| 1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | 90,0 | 0,0 | 45,0 |
| 1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет" | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | 2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2.2.Время ожидания предоставления услуги | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов" | 3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 50,0 | 53,3 | 51,7 |
| 3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 30,0 | 60,0 | 45,0 |
| 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации" | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | 5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым | 100,0 | 98,2 | 99,1 |
| 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**Таким образом**, **высокие оценки показателей**, входящих в общие критерии независимой оценки условий организаций культуры, получены по критериям комфортности предоставления услуг в организациях (100 баллов по всем показателям), доброжелательности и вежливости работников организации (100 баллов по всем показателям), а также по показателям, входящим в критерий удовлетворенности условиями оказания услуг (100 баллов по показателям 5.2. и 5.3, 99,1 балла по показателю 5.1.).

**Неудовлетворительные, или «низкие», оценки получены по показателям, входящим в критерий открытости и доступности информации об организации и критерий доступности услуг для инвалидов.** Так, самая низкие оценки среди всех полученных наблюдаются по показателю 3.2. «Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (45 баллов) и показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (45 баллов).

Значения показателей, входящих в общие критерии оценки, по структурным подразделениям обследованных организаций культуры в городе Новоульяновск, представлены в Таблице 3.3.2.

Таблица 3.3.2. Значения показателей, входящих в общие критерии оценки, по структурным подразделениям обследованных организаций культуры

в городе Новоульяновск в 2022 году

|   |   |   | Культурно-досуговый центр «Мир» | Клуб пос. Меловой | МАУК Культурно-досуговый центр «Браво» | Новоульяновская центральная городская библиотека им.Д.Н. Садовникова | Новоульяновская детская библиотека | Криушинская модельная библиотека | МУК «Новоульяновская библиотека» | **Итоговое среднее значение показателей по обследованным организациям (юрлицам)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий 1 "Открытость и доступность информации" | П11 | 1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт) | 65,0 | 65,0 | 65,0 | 45,0 | 45,0 | 45,0 | 45,0 | **55,0** |
| П12 | 1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | 90,0 | 90,0 | 90,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **45,0** |
| П13 | 1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет" | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | П21 | 2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| П22 | 2.2.Время ожидания предоставления услуги | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| П23 | 2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов" | П31 | 3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 80,0 | 20,0 | 50,0 | 80,0 | 60,0 | 20,0 | 53,3 | **51,7** |
| П32 | 3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 40,0 | 20,0 | 30,0 | 60,0 | 60,0 | 60,0 | 60,0 | **45,0** |
| П33 | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации" | П41 | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| П42 | 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| П43 | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | П51 | 5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 95,7 | 98,2 | **99,1** |
| П52 | 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |
| П53 | 5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |

# **3.4. Результаты опроса по каждому из структурных подразделений,**

# **входящих в состав****обследованных организаций культуры**

Результаты опроса по каждому из структурных подразделений, входящих в состав обследованных организаций культуры, представлены в Таблице 3.4.

Таблица 3.4. Результаты опроса получателей услуг (таблицы двумерных распределений по исследуемым показателям и обследованным организациям,

в % по столбцу по каждому вопросу)

|   |   | Культурно-досуговый центр «Мир» | Клуб пос. Меловой | **МАУК Культурно-досуговый центр «Браво»** | Новоульяновская центральная городская библиотека им.Д.Н. Садовникова | Новоульяновская детская библиотека | Криушинская модельная библиотека | **МУК «Новоульяновская библиотека»** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **количество опрошенных** | **100** | **50** | **150** | **100** | **100** | **70** | **270** |
| 2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1) | Полностью удовлетворен | 94,0% | 98,0% | 95,3% | 97,0% | 92,0% | 92,9% | 94,1% |
| Скорее удовлетворен | 6,0% | 2,0% | 4,7% | 3,0% | 8,0% | 7,1% | 5,9% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2) | Полностью удовлетворен | 93,0% | 88,0% | 91,3% | 95,0% | 92,0% | 95,7% | 94,1% |
| Скорее удовлетворен | 7,0% | 12,0% | 8,7% | 5,0% | 8,0% | 4,3% | 5,9% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1) | Полностью удовлетворен | 87,0% | 90,0% | 88,0% | 94,0% | 89,0% | 91,4% | 91,5% |
| Скорее удовлетворен | 13,0% | 10,0% | 12,0% | 6,0% | 11,0% | 8,6% | 8,5% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1) | Полностью удовлетворен | 75,0% | 90,0% | 80,0% | 87,0% | 78,0% | 78,6% | 81,5% |
| Скорее удовлетворен | 25,0% | 10,0% | 20,0% | 13,0% | 22,0% | 21,4% | 18,5% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1) | Полностью удовлетворен | 96,0% | 96,0% | 96,0% | 96,0% | 96,0% | 97,1% | 96,3% |
| Скорее удовлетворен | 4,0% | 4,0% | 4,0% | 4,0% | 4,0% | 2,9% | 3,7% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при об-ращении в организацию? (показатель 4.2.1) | Полностью удовлетворен | 97,0% | 200,0% | 131,3% | 98,0% | 96,0% | 91,4% | 95,6% |
| Скорее удовлетворен | 3,0% | 0,0% | 2,0% | 2,0% | 4,0% | 8,6% | 4,4% |
| Удовлетворен | 100,0% | 200,0% | 133,3% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложен | Полностью удовлетворен | 93,0% | 96,0% | 94,0% | 96,0% | 91,0% | 92,9% | 93,3% |
| Скорее удовлетворен | 7,0% | 4,0% | 6,0% | 4,0% | 9,0% | 7,1% | 6,7% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 9.Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым? (показатель 5.1.1) | Да, порекомендовал бы | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,0% | 95,7% | 98,5% |
| Нет, не порекомендовал бы | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 4,3% | 1,5% |
| 10. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1) | Полностью удовлетворен | 89,0% | 96,0% | 91,3% | 96,0% | 92,0% | 88,6% | 92,6% |
| Скорее удовлетворен | 11,0% | 4,0% | 8,7% | 4,0% | 8,0% | 11,4% | 7,4% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1) | Полностью удовлетворен | 89,0% | 94,0% | 90,7% | 94,0% | 89,0% | 90,0% | 91,1% |
| Скорее удовлетворен | 11,0% | 6,0% | 9,3% | 6,0% | 11,0% | 10,0% | 8,9% |
| Удовлетворен | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Скорее не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Полностью не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Не удовлетворен | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

# **4.Выводы и рекомендации по качеству условий оказания услуг**

# **обследованных организаций сферы культуры**

# **города Новоульяновск Ульяновской области в 2022 году**

Интерпретация значений критериев в разрезе организаций культуры города Новоульяновск представлена в порядке убывания значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг.

Детальные значения всех показателей по каждой организации представлены в расчетной таблице оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (прилагается в файле«Расчет показателей НОК по сфере культуры\_Новоульяновск.22.xlsx»).

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

# **4.1. Муниципальное автономное учреждение культуры**

# **«Культурно-досуговый центр «Браво»**

В рамках проведения независимой оценки качества МАУК «Культурно-досуговый центр «Браво»города Новоульяновскбыло опрошено 150получателей услуг. Обследование проводилось по 2-мфилиалам, а именно:

- Культурно-досуговый центр «Мир» (опрошено 100 получателей услуг);

- Клуб поселка Меловой (опрошено 50 получателей услуг).

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: https://kdcbravo.ru/.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,7 балла и занимает 1-е место рейтинга организаций сферы культуры города Новоульяновск.**

Высокие оценки (более 90 баллов) получены по 3-м из 5-ти критериев оценки – это «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: оценка по каждому критерию составила 100 баллов.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» получена удовлетворительная, или «средняя», оценка: 86,5 балла. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка в 57 баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 86,5 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 57,0 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
| Итоговый показатель | 88,7 |

**Рекомендуется обратить внимание на данные критерии – «Доступность услуг для инвалидов» и «Открытость и доступность информации об организации».**

**В рамках обеспечения условий доступности услуг для инвалидов в помещениях организации и ее филиалах рекомендуется:**

1) обеспечить наличие оборудования на территории и в помещениях филиалов, входящих в организацию, следующими параметрами доступности услуг для инвалидов:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (филиал – Клуб пос. Меловой);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (филиал – Клуб пос. Меловой);

- наличие сменных кресел-колясок (все филиалы организации),

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (филиал – Клуб пос. Меловой);

2) обеспечить в организации и ее структурных подразделениях наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (филиалы организации);

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (филиал – Клуб пос. Меловой);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (все филиалы организации);

- обеспечить возможность наличия помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (все филиалы организации);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (все филиалы организации).

**В рамках обеспечения открытости и доступности информации в организации ив ее филиалах организации рекомендуется:**

- на информационных стендах разместить информацию о материально-техническое обеспечение предоставления услуг (все филиалы организации);

- на информационных стендах организации разместить информацию о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);

- на официальном сайте организации в сети «Интернет» разместить информацию о структуре и органахуправления организации культуры, о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), копию документа о порядке предоставления услуг за плату, информацию о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков), а также обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры\_Новоульяновск.22.xlsx».

# **4.2. Муниципальное учреждение культуры**

# **«Новоульяновская библиотека»**

В рамках проведения независимой оценки качества МУК «Новоульяновская библиотека» было опрошено 270 получателей услуг. Обследование проводилось по 3-м структурным подразделениям организации, а именно:

- Новоульяновской центральной городской библиотекеим.Д.Н. Садовникова (опрошено 100 получателей услуг);

- Новоульяновской детской библиотеке (опрошено 100 получателей услуг);

- Криушинской модельной библиотеке (опрошено 70 получателей услуг).

Официальный сайт учреждения в сети «Интернет» отсутствует.

**Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84,6 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций сферы культуры города Новоульяновск**

Высокие оценки (более 90 баллов) получены по 3-м из 5-ти критериев оценки – это «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (по 100 баллов каждый), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,5 балла).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена удовлетворительная, или «средняя», оценка: 70 баллов.

Низкая (неудовлетворительная) оценка получена по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (53,5 балла).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Баллы |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 53,5 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 100,0 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 70,0 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 100,0 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,5 |
| Итоговый показатель | 84,6 |

**Рекомендуется обратить внимание на данные критерии – «Доступность услуг для инвалидов» и «Открытость и доступность информации об организации».**

**В рамках обеспечения условий доступности услуг для инвалидов в помещениях организации рекомендуется:**

1) обеспечить наличие оборудования на территории и в помещениях филиалов, входящих в организацию, следующими параметрами доступности услуг для инвалидов:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (филиалы – Новоульяновская детская библиотека, Криушинская модельная библиотека);

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (филиал –Криушинская модельная библиотека);

- наличие сменных кресел-колясок (все филиалы организации),

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (филиал – Криушинская модельная библиотека);

2) обеспечить в организации и ее филиалах наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (все филиалы организации);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (все филиалы организации);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (для организации в целом).

**В рамках обеспечения открытости и доступности информации в организации ирекомендуется:**

- на информационных стендах разместить копию документа о порядке предоставления услуг за плату (все филиалы организации);

- обеспечить наличие у организации официального сайта в сети «Интернет» и наполнение этого сайта в соответствии с требованиями установленных нормативно-правовых актов и критериев НОК.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле «Расчет показателей НОК по сфере культуры\_Новоульяновск.22.xlsx».

1. Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с. [↑](#footnote-ref-2)