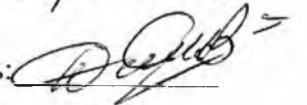


УТВЕРЖДЕНО  
Общественным советом при администрации городского округа «город Избербаш»  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования  
городского округа «город Избербаш»

Протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.

Председатель:



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О  
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ  
МКУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. ИЗБЕРБАША»  
И МБУК «ГОРОДСКОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ ИМ. К.М. АЛЕСКЕРОВА»**

Организация – оператор: МБУ «Дом печати» редакция газеты «Наш Избербаш»

Избербаш – 2022 г.

## ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

### Цели и задачи проведения НОКУОУОК

НОКУОУОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организациями культуры для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали официальные сайты МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» в информационно-телскомуникационной сети «Интернет», которые оценивались на наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информационные стенды в помещениях МКУК «ЦБС г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова», анкетирование, проводимое с целью раскрытия условий оказания услуг учреждениями культуры, оценки комфортности условий предоставления услуг, оборудования территорий, прилегающих к организациям, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими, а также наблюдение, посещение организации.

Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг изучалось с помощью интернет-опроса <http://izberbash-info.ru/polls/media/2022/10/6/otsenka-kachestva-okazaniya-uslug-mbuk-gorodskoj-dvoretz-kulturvi-imeni-k-m-aleskrova/> и <http://izberbash-info.ru/polls/media/2019/11/17/otsenka-kachestva-okazaniya-uslug-mkuk-tsentralizovannaya-bibliotchnaya-sistema-g-izberbasha/> на сайте сетевого издания «Избербаш-инфо».

Сбор данных по показателям НОКУ осуществляется организацией-оператором методом:

- сбора, обобщения и анализа информации, полученной по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры и информационных стендов организаций культуры;
- сбора, обобщения и анализа информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (онлайн-анкетирование).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344п «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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) с учётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

**4). Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 2 организаций культуры – МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова».

**5). Организация-оператор по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющих деятельность на территории городского округа «город Избербаш» – МБУ «Дом печати» редакция газеты «Наш Избербаш».**

**6) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры**

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

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

**7) Сроки проведения НОКУОУОК**

Независимая оценка проводилась в октябре - ноябре 2022 года.

**Нормативно-правовой и инструктивно-методической основой для проведения НОКУОУОК являются нормативно-правовые акты и письма федеральных органов власти:**

1.1. Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017) (Статья 36.1.«Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

1.2. Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.3. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 N 51132).

1.4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 N 37187).

1.5. Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социально-го обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

1.6. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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».

1.7. Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2018 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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».

1.8. Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта российской федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта российской федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта российской федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.9. Приказ Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.10. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1.11. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

1.12. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.)

### ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

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

	- на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30 %	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
<b>Итого</b>			<b>100 %</b>	<b>100 баллов</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50 %	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
<b>Итого</b>			<b>100 %</b>	<b>100 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>			

3.1. <sup>3</sup>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие смешных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30 %	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктированы) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40 %	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30 %	30 баллов
Итого			100 %	100 баллов
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»<sup>2</sup></b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью			

	работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
Итого			100 %	100 баллов
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>2</sup></b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30 %	30 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МКУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. ИЗБЕРБАША»  
И МБУК «ГОРОДСКОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ ИМ. К.М. АЛЕСКЕРОВА»**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проведена в отношении организаций культуры – МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» городского округа «город Избербаш». В рамках НОК было проведено онлайн-анкетирование респондентов – посетителей учреждения - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры, проведено дистанционное обследование сайтов ОК. Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- принципы проведения опроса: анонимность;
- гендерный признак: мужчина, женщина;
- возраст: от 14 до 30 лет, от 30 до 45 лет, от 45 до 55 лет, 55 и старше.

Всего в опросе приняли участие 185 человек из них 166 женщин и 19 мужчин. Соотношение возрастных групп респондентов распределилось следующим образом: от 14 до 30 лет – 28 %, от 30 до 45 лет – 42%, от 45 до 55 лет – 23 %, старше 55 лет – 7 %. В результате исследования обнаружены, оценены и представлены основные параметры качества условий оказания услуг организациями культуры – МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова».

**Результаты учреждений культуры по критериям  
и группам показателей**

**КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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 социальной сферы; на официальном сайте организации в сети «Интернет»)*.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

**Показатель 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).

№ орг	Наименование учреждений культуры	П.1.1.	П.1.2.	П.1.3	Итого по крит. 1	рейтинг
1	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	90	90	91	90,4	1
2	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	75	90	90,1	85,5	2

**КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Критерий представлен двумя показателями:



**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации комфортных условий пребывания (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации*<sup>1)</sup>)

**Показатель 2.2.** Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ орг	Наименование учреждений культуры	П.2.1.	П.2.2.	Итого по крит. 2	рейтинг
1	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	100	86,5	93,25	1
2	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	80	85,3	82,65	2

### КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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 социальной сферы).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

№ орг	Наименование учреждений культуры	П.3.1.	П.3.2.	П.3.3	Итого по крит.3	рейтинг
1	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	40	60	66,7	56	1

2	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	40	40	77,4	51	2
---	--	----	----	------	----	---

#### КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ орг	Наименование учреждений культуры	П.4.1.	П.4.2.	П.4.3	Итого по крит.4	рейтинг
1	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	91	91	89,9	90,78	2
2	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	95,5	91	95,7	93,74	1

#### КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ орг	Наименование учреждений культуры	П.51.	П.52.	П.53	Итого по крит.5	рейтинг
1	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	88,6	93,2	93,1	91,77	1
2	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	89,8	92	86,5	88,6	2

#### Общий рейтинг учреждений культуры г. Избербаша

№	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	90,4	93,25	56	90,78	91,77	84,44	1
2	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	85,5	82,65	51	93,74	88,6	80,3	2

#### ОБОБЩЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ ЭКСПЕРТОВ

Независимая оценка КУООД произведена в отношении двух учреждений культуры города Избербаш Республики Дагестан.

Учреждения культуры получили итоговые показатели качества осуществления деятельности на уровне 82 баллов.

1. Критерий «открытость и доступность информации об организации» был оценен на уровне 88 баллов в целом.
2. Критерий «комфортность условий предоставления услуг» в целом оценен в 88 баллов.
3. По критерию «доступность услуг для инвалидов» общий уровень оценки по городу составил 54 балла.
4. По критерию «доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации» была получена оценка в 92 балла в целом.
5. По критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг» в городе оценка составила 90,2 балла.

**Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры  
для размещения на <http://bus.gov.ru>**

№ п/п	Показатель	ЦБС	ГДК
1.	<b>Критерий «Открытость и доступности информации об организации культуры»</b>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	27	22,5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	27	27
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,4	36,04
<b>Итого</b>		<b>90,4</b>	<b>85,5</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	30	24
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	63	58,7
<b>Итого</b>		<b>93</b>	<b>82,7</b>
3	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>		

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	12	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24	16
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	20	23
<b>Итого</b>		<b>56</b>	<b>51</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,4	38,2
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,4	36,4
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17,98	19,14
<b>Итого</b>		<b>90,78</b>	<b>93,74</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	26,58	26,94
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,64	18,4
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46,55	43,25
<b>Итого</b>		<b>91,77</b>	<b>88,6</b>

№ п/п	Образовательные организации	Итоговое значение по совокупности общих критериев
1.	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	84,4
2.	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	80,3

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и, МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова», полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг учреждениями культуры. Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждений и качество оказанных ими услуг. В учреждениях уровень удовлетворенности качеством услуг – выше среднего. Респонденты отметили в качестве положительных факторов:

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;
- качество проводимых учреждениями мероприятий;
- удобство графика работы учреждений;
- соблюдение режима работы учреждениями культуры.

Факторами, препятствующими учреждениям эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на уровне, отвечающем современным запросам населения, является недостаточное финансирование, что негативно сказывается на качестве оказания услуг, в частности по таким показателям, как материально-техническое обеспечение и комфортность условий для ГДК.

По результатам проведенной НОКУООК выявлены и систематизированы проблемы ОК, представленные в таблице.

Критерий	Проблемы
Открытость и доступность информации об организации	Доля размещенных материалов на стендах МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» составляет 80 %. Это говорит о невыполнении этим учреждением нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017) в части обеспечения информационной открытости деятельности организации. На сайтах организаций также неполный список необходимых материалов. Кроме того, отсутствуют электронные сервисы получения консультации по оказываемым услугам и раздел «Часто задаваемые вопросы».
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Нет кулеров для воды в учреждениях, отсутствует, в частности, в ГДК удобная система навигации и недостаточно комфортных зон отдыха (ожидания)
Доступность услуг для инвалидов	В МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» наблюдается: 1) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. 2) Отсутствие сменных кресел-колясок. 3) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 4) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 5) в учреждении нет работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по оказанию помощи инвалидам.
Доброжелательность и вежливость работников организации	Высокая удовлетворенность вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.
Удовлетворенность условиями оказания услуг	Высоко оценили изучаемый параметр и готовы рекомендовать данные учреждения

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НОК

### 1. МКУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. ИЗБЕРБАША»

№	Критерий	Предложения/рекомендации
1	1. Критерий открытости и доступности информации об организации	<p>1. Привести информацию на информационных стендах в помещении организации в соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, а именно разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов</li> <li>- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</li> <li>- информация о планируемых мероприятиях;</li> <li>- план по улучшению качества работы организации;</li> </ul> <p>2. Обеспечить на официальном сайте наличие информации об учреждении культуры, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг</li> <li>- отчет о результатах деятельности учреждения;</li> <li>- информацию, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации</li> <li>- информацию, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;</li> <li>- план по улучшению качества работы организации;</li> </ul> <p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</li> <li>- электронного сервиса: раздел «Часто задаваемые вопросы»;</li> </ul>
2	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	Поддерживать такой же высокий уровень комфортности предоставления услуг.



3	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие получать услуги инвалидам наравне с другими: - оборудовать парковочные места для инвалидов; - обеспечить наличие сменных кресел-колясок; - обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - работникам организации рекомендуется пройти обучение (инструктирование, возможность сопровождения работниками организации) по работе с инвалидами. - предоставить возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
4	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	Рекомендуем сотрудникам организации культуры поддерживать текущий уровень коммуникации с получателями услуг. При проведении опроса, в блоке вопросов о вежливости, доброжелательности работников, были получены положительные отзывы.
5	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Рекомендуем придерживаться текущего уровня представления услуг. Получатели удовлетворены условиями оказания услуг (по результатам мониторинга опроса).
6	Рекомендации получателей услуг	При анализе ответов респондентов, были сформулированы следующие рекомендации: 1. Проведение интерактивных выставок.

## 2. МБУК «ГОРОДСКОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ ИМ. К.М. АЛЕСКЕРОВА»

№	Критерий	Предложения/рекомендации
1	1. Критерий открытости и доступности информации об организации	1. Привести информацию на информационных стендах в помещении организации в соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, а именно разместить на информационных стендах следующую информацию: - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры - сведения о видах предоставляемых услуг - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги); - информацию, размещение и опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - план по улучшению качества работы организации;

		<p>2. Обеспечить на официальном сайте наличие информации об учреждении культуры, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</li> <li>- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги);</li> <li>- информация, размещение и опубликование которой являются; обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации</li> <li>- план по улучшению качества работы организации;</li> <li>- копию плана ФХД</li> </ul> <p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</li> <li>- электронного сервиса: раздел «Часто задаваемые вопросы»;</li> </ul>
2	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	Для повышения комфортности предоставления услуг обеспечить в учреждении доступность питьевой воды.
3	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	<p>Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие получать услуги инвалидам наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудовать парковочные места для инвалидов;</li> <li>обеспечить наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- работникам организации рекомендуется пройти обучение (инструктирование, возможность сопровождения работниками организации) по работе с инвалидами.</li> </ul>
4	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	Рекомендуем сотрудникам организации культуры поддерживать текущий уровень коммуникации с получателями услуг. При проведении опроса, в блоке вопросов о вежливости, доброжелательности работников, были получены положительные отзывы.
5	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Рекомендуем придерживаться текущего уровня представления услуг. Получатели удовлетворены условиями оказания услуг (по результатам мониторинга опроса).
6	Рекомендации получателей услуг	<p>При анализе ответов респондентов, были сформулированы следующие рекомендации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сделать навигацию более понятной.</li> <li>2. Установить больше мест для отдыха.</li> <li>3. Анонсы мероприятий в СМИ.</li> </ol>

		4. Улучшение материальной базы.
		5. Провести ремонт в учреждении, в частности, заменить систему отопления.

#### Общие рекомендации учреждениям культуры по повышению качества работы

##### **Рекомендации по улучшению критерия «открытость и доступность информации об организации» через сайт ОК.**

1. Информационные стенды в помещениях организаций и сайты МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» подвергнуть внутреннему аудиту (содержательному и техническому) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Учреждениям культуры систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры посетителей, по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайта ОК.

##### **Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления услуг**

1. На основании данных НОКУОУОК, разработать план действий по обеспечению условий безопасности и комфорта на территориях и в зданиях организаций культуры.

2. Продолжить работу по улучшению материально-технического и информационного обеспечения организаций культуры.

##### **Рекомендации по улучшению доступности услуг для инвалидов**

1. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду для обучающихся и посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

2. Приобрести специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ.

3. Обеспечивать возможность сотрудникам организаций культуры овладевать методиками работы с лицами ОВЗ.

##### **Рекомендации по повышению доброжелательность и вежливость работников организации культуры**

1. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОК.

##### **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры**

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организаций культуры.

2. Продолжить работу по устранению выявленных дефицитов.

**Выводы:** Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуги учреждениями МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша» и МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» по оценкам респондентов выше среднего и в целом соответствует спросу населения.