|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры** | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | | |  |  |  | |
|  | **Исполнитель:** | | | | | | | |  |  | |
|  | **Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"**  **Заказчик:**  **Администрация Кировского городского округа Ставропольского края** | | | | | | | | | | |
|  |  | | | |  | | |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Генеральный директор  ООО «Лаборатория-С»   |  | | --- | |  | |  |  |  | |  | | --- | | Д.Ф.Барсукова | |  |
|  | 2019 год |  |  |  | |

**ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**ОБЩИЙ РЕЙТИНГ**

|  |  |
| --- | --- |
| **0,4444444444** | **Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец» | **85,26** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской» | **81,90** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского» | **81,28** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской» | **80,24** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска» | **80,00** |
| Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей» | **79,32** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской» | **79,28** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк» | **78,50** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка» | **78,30** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный» | **77,14** |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской» | **74,90** |

**1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

|  |  |
| --- | --- |
| наличие зоны отдыха (ожидания) | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| наличие и понятность навигации внутри организации | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; |
| наличие и доступность питьевой воды | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; |
| санитарное состояние помещений организации | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; |

**2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

|  |  |
| --- | --- |
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; |
| наличие сменных кресел-колясок | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

|  |  |
| --- | --- |
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |

**3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

- Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))

- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

- Режим, график работы организации культуры

- Виды предоставляемых услуг организацией культуры

- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*

- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; |
| Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; |
| Режим, график работы организации культуры | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |
| Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»; |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; |

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

|  |  |
| --- | --- |
| Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы») | информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций; |

**4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные - телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

- Режим, график работы организации культуры

- Виды предоставляемых услуг организацией культуры

- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*

- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

**5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

|  |  |
| --- | --- |
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 1707 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 1604 |
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 1624 |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 1657 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 164 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 136 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 1665 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 1662 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 1658 |
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 1612 |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 1601 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 1607 |

- относительные (расчетные) показатели:

|  |  |
| --- | --- |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы | 94,55% |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 97,07% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 82,93% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 97,54% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 97,36% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 97,13% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 94,43% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 93,79% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 94,14% |

Минимальные значения получены по показателям:

|  |  |
| --- | --- |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 82,93% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 93,79% |

Максимальные значения получены по показателям:

|  |  |
| --- | --- |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 97,54% |
|  |  |

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:**

1) довести полученные результаты до получателей услуг;

2) обсудить полученные результаты в коллективах;

3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 разместить необходимую информацию | на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»); |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг: | наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.4. принять меры по обеспечению 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; |

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.