



Утверждаю:

Директор ООО «Демидург»

В.А. Сивкова

**Отчет по результатам обработки и анализа  
информации, полученной в ходе проведения  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением культуры  
«Межпоселенческая централизованная клубная  
система» Пировского муниципального округа  
в 2022 году**

Пировское, 2022

**Оглавление**

1. Методологический раздел	3
1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	5
1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества организациями культуры	12
2. Информация об активности участников при оценке качества условий оказания услуг организациями культуры	17
3. Рейтинг структурных подразделений Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» по результатам проведения независимой оценки качества в 2022 году	18
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система»	21
5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества	28
Приложение 1. Рейтинг структурных подразделений Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» по результатам НОКО в 2022 году	
Приложение 2. Общий свод данных по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» в 2022 году	

## 1. Методологический раздел

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводится на основании:

- Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);
- Постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
- Федерального закона от 05.12.2017 N 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";
- Приказа 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";
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

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

- Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Распоряжения Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации должна позволить получить информацию по следующим критериям:

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры могут являться:

а) официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях указанных организаций;

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

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации);

г) наблюдение.

### 1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - количество информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры» ( $P_{\text{откр.уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр.уд}} = \left( \frac{U_{\text{стенд}} + U_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$U_{\text{стенд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$U_{\text{сайт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления 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

( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги<sup>1</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» не рассчитывается для организации культуры

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры» ( $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y^{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ( $\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

---

<sup>1</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P^{орг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры 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 культуры для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ( $P^{услуг}_{дост}$ ) определяется по формуле:

$$P^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, * \quad (3.2)$$

где:

$T^{услуг}_{дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{услуг}_{дост}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $P^{услуг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $P^{дост}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$P^{дост}_{уд} = \left( \frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U^{дост}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»:



а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ( $П^{перв.конт}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left( \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где  
 $У^{перв.конт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» ( $П^{оказ.услуг}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left( \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где  
 $У^{оказ.услуг}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $П^{вежл.дист}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left( \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где  
 $У^{вежл.дист}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» ( $P_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры» ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитываются:

по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в  $n$ -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в  $n$ -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации составляет 100 баллов.

При проверке организации культуры в части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов», утвержденного приказом Минкультуры России N 599, в случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг - инвалидов, рекомендуется применять среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2 («Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

## 1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества организациями культуры

### 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации <b>(источник информации - запрос в учреждение культуры)<sup>2</sup>;</b> - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) <b>(источник информации - официальный сайт организации)<sup>3</sup></b>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) <b>Источник информации - официальный сайт организации</b>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов

<sup>2</sup>В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанными Министерством просвещения Российской Федерации (2019 г.)

<sup>3</sup>В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанными Министерством просвещения Российской Федерации (2019 г.)

Итого			100%	1	100 баллов
-------	--	--	------	---	------------

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul> <p><b>Источник информации - официальный сайт организации, запрос в учреждение культуры</b></p>	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> <p><b>Источник информации - анкетирование граждан</b></p>	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого			100%	1	100 баллов

## 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <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 сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul> <p><b>Источник информации - официальный сайт организации, запрос в учреждение культуры</b></p>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <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>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов

	<b>Источник информации - официальный сайт организации, запрос в учреждение культуры</b>				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого			100%	1	100 баллов

#### 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	40%	0,4	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) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	100 баллов	20%	0,2	20 баллов

	электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>				
Итого			100%	1	100 баллов

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
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) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>Источник информации - анкетирование граждан</b>	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого			100%	1	100 баллов



## 2. Информация об активности участников при оценке качества условий оказания услуг организациями культуры

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса определена в зависимости от количества получателей услуг, она насчитывает 3174 единицы, в том числе:

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Число проголосовавших	Минимальное количество анкет	Активность граждан
1	Пировский районный дом культуры	825	500	165%
2	Алтатский сельский клуб	112	100	112%
3	Кетский дом культуры	170	150	113%
4	Комаровский сельский клуб	115	100	115%
5	Новоисламский сельский клуб	57	50	114%
6	Чайдинский сельский клуб	132	100	132%
7	Икшурминский сельский дом культуры	180	150	120%
8	Новотроицкий сельский клуб	54	50	108%
9	Ново-Тимершицкий сельский клуб	142	100	142%
10	Ковригинский сельский клуб	175	100	175%
11	Бушуйский сельский дом культуры	113	100	113%
12	Кириковский сельский дом культуры	184	150	123%
13	Волоковской сельский клуб	115	100	115%
14	Шагирисламский сельский клуб	53	50	106%
15	Игнатовский сельский клуб	51	50	102%
16	Троицкий сельский дом культуры	182	150	121%
17	Куренно-Ошминский сельский клуб	130	100	130%
18	Бельский сельский клуб	51	50	102%
19	Солоухинский сельский дом культуры	159	150	106%
20	Новониколаевский сельский клуб	72	50	144%
21	Долговский сельский клуб	102	100	102%
<b>Итого:</b>		<b>3174</b>	<b>2450</b>	<b>130%</b>

Активность граждан - участников оценки качества условий оказания услуг организациями культуры определена как отношение количества участников опроса (количество голосов) к минимальному количеству анкет, представлена в процентах.

**3. Рейтинг структурных подразделений Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» по результатам проведения независимой оценки качества в 2022 году**

По результатам проведения независимой оценки в 2022 году показатель оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Пировского муниципального округа по результатам проведения независимой оценки качества в 2022 году составляет 81,7 баллов из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную величину качества предоставляемых услуг среди всех структурных подразделений и свидетельствует, что качество условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Пировского муниципального округа находится на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по показателю оценки качества присвоен Алтатскому сельскому клубу (88,64 балла).

Таблица 3.1. Рейтинг структурных подразделений Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система», в баллах

<b>№ в рейтинге</b>	<b>Показатели</b>	<b>Общий показатель оценки качества</b>
<b>1</b>	Алтатский сельский клуб	88,64
<b>2</b>	Троицкий сельский дом культуры	87,96
<b>3</b>	Икшурминский сельский дом культуры	87,10
<b>4</b>	Пировский районный дом культуры	86,88
<b>5</b>	Солоухинский сельский дом культуры	86,88
<b>6</b>	Ковригинский сельский клуб	86,48
<b>7</b>	Кетский дом культуры	85,14
<b>8</b>	Ново-Тимершицкий сельский клуб	84,66
<b>9</b>	Комаровский сельский клуб	83,78
<b>10</b>	Новониколаевский сельский клуб	83,58
<b>11</b>	Куренно-Ошминский сельский клуб	82,72

12	Бушуйский сельский дом культуры	82,26
13	Новоисламский сельский клуб	82,04
14	Кириковский сельский дом культуры	81,40
15	Новотроицкий сельский клуб	80,98
16	Чайдинский сельский клуб	79,44
17	Долговский сельский клуб	78,28
18	Бельский сельский клуб	76,70
19	Игнатовский сельский клуб	75,26
20	Волоковской сельский клуб	73,86
21	Шагирисламский сельский клуб	71,44

Самый низкий рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен Шагирисламскому сельскому клубу (71,44 балла).

У всех обследованных филиалов на снижение рейтинга в большей степени повлияли показатели групп «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг».

Наиболее приближены к максимальным 100 баллам средние значения 4 и 5 группы показателей («Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 97,6 и 96,7 балла соответственно). Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является минимальным среди всех 5 разделов оценки (42,5 балла из 100 возможных).



Диаграмма 3.1. Значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» в разрезе отдельных разделов, в баллах.

Рассмотрим полученные Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Пировского муниципального округа баллы в разрезе отдельных групп показателей.

#### 4. Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система»

Общий показатель оценки качества условий оказания услуг МБУК «МЦКС» составляет 81,7 балла.

Рассмотрим значения отдельных групп критериев, составляющих общий показатель оценки качества.

Таблица 4.1.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об организациях культуры», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры</b>	75,50	<b>94,70</b>	95,50
1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	85,00	<b>85,00</b>	90,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	78,00	<b>78,00</b>	89,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	92,00	<b>92,00</b>	92,00
1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,00	<b>100,00</b>	100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,00	<b>100,00</b>	100,00

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50,00	<b>98,00</b>	100,00
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	95,00	<b>98,00</b>	100,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	0,00	<b>98,00</b>	100,00

Лидерами первой группы показателей стали 9 учреждений МБУК «МЦКС», которые набрали по 95,5 баллов из 100 возможных. Наименьшее количество баллов получил Шагирисламский сельский клуб, набравший 75,5 балла. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на информационных стендах в помещении организаций культуры, а также на официальных сайтах организаций:

- 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).

Таблица 4.1.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>			
2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг	49,00	<b>77,00</b>	100,00
2.1.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг	0,00	<b>60,00</b>	100,00
2.1.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	0,00	<b>60,00</b>	100,00

2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	79,00	<b>94,00</b>	100,00
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры	79,00	<b>94,00</b>	100,00

Среднее значение по второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» составило 77 баллов из 100 максимально возможных. Самый высокий балл получил Солоухинский сельский дом культуры, набравший максимальные 100 баллов. Последнее место в рейтинге по данному разделу занимает Шагирисламский сельский клуб - 49 баллов.

Снижение баллов по данному показателю было связано с отсутствием во всех обследуемых организациях доступности санитарно-гигиенических помещений. Наличием в 5 организациях из 21 понятности навигации внутри организации. А также с отсутствием комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью в 7 обследуемых учреждениях культуры; доступности питьевой воды и возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.) – в 5.

Таблица 4.1.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	33,50	<b>42,50</b>	57,00
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,00	<b>20,00</b>	60,00
3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории	0,00	<b>20,00</b>	60,00
3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00	<b>20,00</b>	60,00
3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00	<b>20,00</b>	60,00

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	85,00	<b>95,00</b>	100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	85,00	<b>95,00</b>	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 42,5 балла из 100 максимальных. Лидером является Троицкий сельский дом культуры, набравший 57 баллов. Последнее место в рейтинге по данному разделу присвоено Новониколаевскому сельскому клубу - 33,5 балла. На низкое значение данной группы показателей оказало влияние отсутствие оборудованных помещений в 14 из 21 организациях культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.

По 1 показателю, характеризующему доступность услуг для инвалидов, присутствовало в Чайдинском сельском клубе, Икшурминском, Троицком и Солоухинском сельских домах культуры. По 2 показателя – в Алтатском сельском клубе и Кетском доме культуры.

Во всех организациях культуры не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В 20 из 21 обследуемых учреждениях присутствовало лишь по 1 показателю условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Таблица 4.1.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры», в баллах



Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры</b>	92,00	<b>97,60</b>	100,00
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	90,00	<b>97,00</b>	100,00
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	90,00	<b>97,00</b>	100,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	90,00	<b>98,00</b>	100,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в организацию	90,00	<b>98,00</b>	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	80,00	<b>98,00</b>	100,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы,	80,00	<b>98,00</b>	100,00

предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)			
--	--	--	--

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников оценки качества оказания услуг. Комплексный показатель данной группы составил 97,6 балла. Лидерами 4 группы показателей стали 7 учреждений МБУК «МЦКС», которые набрали максимальные 100 баллов. Последнее место в рейтинге по данному разделу присвоено Волоковскому сельскому клубу - 92 балла.

Таблица 4.1.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	85,50	96,70	100,00
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	84,00	96,00	100,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	84,00	96,00	100,00
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84,00	97,00	100,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	84,00	97,00	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	87,00	97,00	100,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры	87,00	97,00	100,00

Только по результатам Интернет-голосования участников оценки качества условий оказания услуг также оценивалась пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 96,7 балла. Лидерами данной группы показателей стали: Ковригинский сельский клуб, Бушуйский сельский дом культуры, Бельский сельский клуб и Игнатовский сельский клуб, которые набрали максимальные 100 баллов. Последнее место в рейтинге по данному разделу присвоено Чайдинскому сельскому клубу - 85,5 балла.

## **5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества**

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

По результатам проведения независимой оценки в 2022 году показатель оценки качества условий оказания услуг МБУК «МЦКС» Пировского муниципального округа составляет 81,7 балла из 100 возможных. Значение показателя свидетельствует, что качество оказания услуг МБУК «МЦКС» Пировского муниципального округа находится на достаточно высоком уровне.

В целом по МБУК «МЦКС» Пировского муниципального округа наблюдается высокая активность участников оценки качества условий оказания услуг в процедуре проведения независимой оценки – 130%.

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества среди филиалов является Алтатский сельский клуб (88,64 балла).

Такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как доброжелательность работников, открытость и доступность информации об организации культуры, а также удовлетворенность условиями оказания услуг по результатам онлайн-голосования, проведенного в рамках оценки качества услуг в МБУК «МЦКС» Пировского муниципального округа, находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники оценки качества условий оказания услуг высоко оценивают организации культуры, которые посещают.

Среднее значение групп показателей «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг» принимают наименьшие значения среди всех разделов (42,5 и 77 баллов соответственно, из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данных групп.

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы:

- организациям культуры предстоит актуализировать содержание информационных стендов в помещении организации в соответствии с нормативными требованиями к

периодичности обновления информации на информационных стендах, а именно разместить следующую информацию:

- 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);
- организациям культуры предстоит актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, а именно разместить следующую информацию:
  - 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);
- направить свои усилия на обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- для более объективной общественной оценки качества деятельности организаций культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

Приложение 1. Рейтинг структурных подразделений Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» по результатам НОКО в 2022 году

Рейтинг	Наименование учреждения культуры	1.	1.1.	1.2.	1.3.	2.	2.1.	2.2.	3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.	4.1.	4.2.	4.3.	5.	5.1.	5.2.	5.3.	Общий показатель оценки качества, в баллах
1	Алтатский сельский клуб	95,50	85	100	100	99,50	100	99	50,00	40	20	100	99,20	99	99	100	99,00	99	99	99	88,64
2	Троицкий сельский дом культуры	95,50	85	100	100	87,50	80	95	57,00	20	60	90	100,00	100	100	100	99,80	100	99	100	87,96
3	Икшурминский сельский дом культуры	95,50	85	100	100	99,00	100	98	42,80	20	20	96	99,20	99	99	100	99,00	99	99	99	87,10
4	Пировский районный дом культуры	95,40	90	100	96	95,50	100	91	53,30	60	20	91	94,80	94	96	94	95,40	94	96	96	86,88
5	Солоухинский сельский дом культуры	93,50	85	100	95	100,00	100	100	42,50	20	20	95	99,00	98	100	99	99,40	100	97	100	86,88
6	Ковригинский сельский клуб	95,10	85	100	99	99,50	100	99	38,00	0	20	100	99,80	100	100	99	100,00	100	100	100	86,48
7	Кетский дом культуры	95,10	85	100	99	87,00	80	94	50,00	40	20	100	97,40	96	98	99	96,20	95	96	97	85,14
8	Ново-Тимершицкий сельский клуб	95,50	85	100	100	90,00	80	100	38,00	0	20	100	100,00	100	100	100	99,80	100	99	100	84,66
9	Комаровский сельский клуб	95,10	85	100	99	88,00	80	96	38,00	0	20	100	99,20	99	99	100	98,60	99	97	99	83,78
10	Новониколаевский сельский клуб	95,10	85	100	99	89,50	80	99	33,50	0	20	85	100,00	100	100	100	99,80	100	99	100	83,58
11	Куренно-Ошминский сельский клуб	94,70	85	100	98	88,00	80	96	38,00	0	20	100	96,40	95	96	100	96,50	96	96	97	82,72
12	Бушуйский сельский дом культуры	95,50	85	100	100	78,00	60	96	38,00	0	20	100	99,80	100	100	99	100,00	100	100	100	82,26
13	Новоисламский сельский клуб	85,50	85	100	75	90,00	80	100	38,00	0	20	100	100,00	100	100	100	96,70	89	100	100	82,04
14	Кириковский сельский дом культуры	95,50	85	100	100	82,00	80	84	34,10	0	20	87	99,20	99	99	100	96,20	95	96	97	81,40

<b>15</b>	Новотроицкий сельский клуб	<b>94,30</b>	85	100	97	<b>77,00</b>	60	94	<b>38,00</b>	0	20	100	<b>99,60</b>	100	100	98	<b>96,00</b>	96	96	96	<b>80,98</b>
<b>16</b>	Чайдинский сельский клуб	<b>94,70</b>	85	100	98	<b>79,50</b>	80	79	<b>40,10</b>	20	20	87	<b>97,40</b>	98	98	95	<b>85,50</b>	84	84	87	<b>79,44</b>
<b>17</b>	Долговский сельский клуб	<b>95,50</b>	85	100	100	<b>58,50</b>	20	97	<b>38,00</b>	0	20	100	<b>100,00</b>	100	100	100	<b>99,40</b>	100	97	100	<b>78,28</b>
<b>18</b>	Бельский сельский клуб	<b>95,50</b>	85	100	100	<b>50,00</b>	0	100	<b>38,00</b>	0	20	100	<b>100,00</b>	100	100	100	<b>100,00</b>	100	100	100	<b>76,70</b>
<b>19</b>	Игнатовский сельский клуб	<b>92,30</b>	85	100	92	<b>50,00</b>	0	100	<b>38,00</b>	0	20	100	<b>96,00</b>	100	100	80	<b>100,00</b>	100	100	100	<b>75,26</b>
<b>20</b>	Волоковской сельский клуб	<b>95,50</b>	85	100	100	<b>55,50</b>	20	91	<b>36,50</b>	0	20	95	<b>92,00</b>	90	90	100	<b>89,80</b>	90	89	90	<b>73,86</b>
<b>21</b>	Шагирисламский сельский клуб	<b>75,50</b>	85	100	50	<b>49,00</b>	0	98	<b>34,10</b>	0	20	87	<b>100,00</b>	100	100	100	<b>98,60</b>	100	98	98	<b>71,44</b>

















	<b>взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</b>																					
1.2. 1.	- абонентского номера телефона;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- адреса электронной почты;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.3.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы</b>	96	100	99	99	75	98	100	97	100	99	100	100	100	50	92	100	98	100	95	99	100









	ка);																					
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>3.3.</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>95</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
<b>4.</b>	<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры</b>	<b>94,80</b>	<b>99,20</b>	<b>97,40</b>	<b>99,20</b>	<b>100,00</b>	<b>97,40</b>	<b>99,20</b>	<b>99,60</b>	<b>100,00</b>	<b>99,80</b>	<b>99,80</b>	<b>99,20</b>	<b>92,00</b>	<b>100,00</b>	<b>96,00</b>	<b>100,00</b>	<b>96,40</b>	<b>100,00</b>	<b>99,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>4.1.</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации</b>	<b>94</b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы																						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96	99	98	99	100	98	99	100	100	100	100	99	90	100	100	100	96	100	100	100	100	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	94	100	99	100	100	95	100	98	100	99	99	100	100	100	80	100	100	100	99	100	100	
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	95,40	99,00	96,20	98,60	96,70	85,50	99,00	96,00	99,80	100,00	100,00	96,20	89,80	98,60	100,00	99,80	96,50	100,00	99,40	99,80	99,40	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы	94	99	95	99	89	84	99	96	100	100	100	95	90	100	100	100	96	100	100	100	100	

	родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)																						
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	96	99	96	97	100	84	99	96	99	100	100	96	89	98	100	99	96	100	97	99	97	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	96	99	97	99	100	87	99	96	100	100	100	97	90	98	100	100	97	100	100	100	100	
<b>Итого комплексный показатель</b>		<b>86,88</b>	<b>88,64</b>	<b>85,14</b>	<b>83,78</b>	<b>82,04</b>	<b>79,44</b>	<b>87,10</b>	<b>80,98</b>	<b>84,66</b>	<b>86,48</b>	<b>82,26</b>	<b>81,40</b>	<b>73,86</b>	<b>71,44</b>	<b>75,26</b>	<b>87,96</b>	<b>82,72</b>	<b>76,70</b>	<b>86,88</b>	<b>83,58</b>	<b>78,28</b>	