

Таблица 1

**ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КУРКИНСКИЙ РАЙОН**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	МБУК «Куркинский РЦК»	МКУК «Куркинская ЦБС»	МУК «Куркинский краеведческий музей»	Максималь ное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			Q_1	Q_2	Q_3	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	0,3	96	100	90	96
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	0,3	100	100	100	100

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	0,4	99	100	99,4	99
Итого по критерию 1			1,0	99	100	97	99
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)						
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	0,5	100	100	100	100
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	0,5	98	98	99,3	98
Итого по критерию 2			1,0	99	99	100	99

3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	100 баллов	<div>0,3</div> <div>20</div> <div>20</div> <div>60</div> <div>33</div>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	<div>0,4</div> <div>60</div> <div>80</div> <div>100</div> <div>80</div>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	<div>0,3</div> <div>100</div> <div>100</div> <div>100</div> <div>100</div>
Итого по критерию 3		1,0	<div>60</div> <div>68</div> <div>88</div> <div>72</div>

4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (данный критерий не применим к театральным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)						
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	0,4	100	100	100	100
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	0,4	100	100	100	100
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	0,2	100	100	100	100
Итого по критерию 4			1,0	100	100	100	100
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (данный критерий не применим к театральным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)						
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)	100 баллов	0,3	100	100	100	100

	получателей услуг)						
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100	100	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	98	98	98	98
Итого по критерию 5			1,0	99	99	99	99
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		90	93	97	93

Примечание: в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 №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» полученные результаты по каждому критерию округляются до целого числа: от 0,1 до 0,5 в сторону уменьшения, с 0,6 в сторону увеличения.

Таблица 2

РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КУРКИНСКИЙ РАЙОН ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2021 ГОДУ

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов		Результаты независимой оценки в баллах
		Всего:	в том числе инвалиды и лица с ОВЗ	
1.	Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей»	150	7	97
2.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Куркинская централизованная библиотечная система»	150	11	93
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Куркинский районный центр культуры»	150	9	90
	Итого:	450	27	93

Таблица № 3

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КУРКИНСКИЙ РАЙОН**

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Куркинский районный центр культуры»	
1.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;	1) Разместить на сайте организации: сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; 2) Рассмотреть вопрос о создании на сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы» и, при положительном решении, сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и наполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.
1.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопрос об установке системы отопления в филиале Шаховский сельский дом культуры.
1.3.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов; 2) Рассмотреть вопрос об установке санузла для инвалидов в зданиях организации.
1.4.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопрос о замене электропроводки в Куркинском районном доме культуры.
2	Муниципальное казённое учреждение культуры «Куркинская централизованная библиотечная система»	
2.1.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопрос о замене стульев, библиотечной мебели в библиотеках.
2.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия

		дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов; 2) Рассмотреть вопрос об установке санузла для инвалидов в зданиях организации.
2.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы о: - проведении косметического ремонта в Шаховской и Андреевской сельских библиотеках;- приобретении новых книг и периодической печати; - приобретении книжных стеллажей
3.	Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей»	
3.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;	1) Разместить на сайте организации: решение учредителя о создании организации культуры, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия бюджетной сметы на текущий финансовый год; 2) Рассмотреть вопрос о создании на сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы» и, при положительном решении, сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и наполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.
3.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	1) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов; 2) Рассмотреть вопрос об установке санузла для инвалидов в здании организации.
3.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопрос о замене музейных витрин.

**Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт
делового администрирования и социально-политических
исследований»**



В.А. Лариков