

ИТОГИ
проведения независимой оценки качества услуг
в муниципальных организациях культуры Тихорецкого района
2017

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.

Независимая оценка качества оказания услуг в муниципальных организациях культуры Тихорецкого района проведена во исполнении требований Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в соответствии с Указом Президента РФ от 07. 05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 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», приказом Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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», приказом Министерства культуры РФ от 07 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкого района от 26.05.2016 г. № 35 «О внесении изменения в приказ управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район от 18 мая №32 «Об утверждении Ведомственного плана мероприятий управления культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, на 2016 - 2018 годы».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных.

I. ЗАДАЧИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

- Выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- сформировать рейтинг среди районных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

II. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

17 апреля 2017 года на заседании Общественного совета при управлении культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район были определены организации культуры для проведения независимой оценки и качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Тихорецкого района.

Перечень муниципальных учреждений культуры, для проведения независимой оценки качества услуг в 2017 г.:

- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры НовоРождественского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Отраденского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Фастовского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»

- Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района
- Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществляется **по двум направлениям:**

- 1) изучение мнений получателей услуг;
- 2) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов.

В целях обеспечения технической возможности **выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг** организациями культуры органы местного самоуправления, организации культуры разместили на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее – анкета) в интерактивной форме.

При изучении мнений получателей использовались следующие каналы информации услуг:

- 1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

- 2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры все организации культуры разделены на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет (таблицы 1 и 2):

Таблица 1

Категории организаций культуры
(в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 07 марта 2017 г. № 261)

Категории организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год

Таблица 2

Категории организаций культуры Тихорецкого района

Название учреждения	Количество получателей услуг, по итогам 2016 г.
<i>Малые организации культуры</i>	
МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»	5512
МКУК «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»	3900
МКУК «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»	4949
МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	6091
МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система»	3143
МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	3886
МКУК «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района	1098
МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	1016
МКУК «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района	306
МКУК «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	2318
МКУК «Сельская библиотека» Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района	1002
МКУК «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района	3809
МКУК «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района	2302
МКУК «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»	2859
МКУК «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района	972
МКУК «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	650
<i>Средние организации культуры</i>	
МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»	20720
МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»	44690
МКУ «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	36998
МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского	20672

Название учреждения	Количество получателей услуг, по итогам 2016 г.
поселения Тихорецкого района»	
МКУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	15569
МКУК «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»	33550
МКУК «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района»	24290
МУ «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	13806
МКУК «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения	22027
МКУК Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	34300
<i>Крупные организации культуры</i>	
МКУК Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»	119950
МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»	119623
МБУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	73187
МКУК «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района »	67488
МКУ «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района»	58000
МКУК «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»	53829
МКУК «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»	55007

Количество анкет в интерактивной форме определялось категориями организаций культуры. Прием ответов осуществлялся с 30 июня по 31 августа включительно.

Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе) – количество анкет определено для каждой организации культуры – не менее 50 шт.

Форма анкеты была составлена в соответствии с методическими рекомендациями МК РФ и утверждена заседанием Общественного совета при управлении культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район от 17 апреля 2017 года № 1 (таблица 3)

Таблица 3

Анкета оценки качества оказания услуг организациями культуры

<i>Уважаемый респондент!</i> <i>Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества услуг организации культуры.</i> <i>В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.</i> <i>Ваше мнение очень важно для нас!</i> 1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ 1. Отлично, все устраивает 2. В целом хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ 1. Отлично, все устраивает 2. В целом хорошо 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4. Плохо, много недостатков
--

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Интегральное значение показателей каждой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, рассчитывалось в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 07 марта 2017 г. № 261 и могло максимально достигнуть 140 баллов.

Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры проводилась следующим способом.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по каждому показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице 4.

Таблица 4

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1

Максимальное значение оценки информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организацией культуры, составляет 20 баллов

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

N_i – общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{\text{откр}}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

На каждую организацию культуры, подвергнутую независимой оценке качества услуг, был составлен оценочный лист.

Обследования учреждений прошли до 15 сентября 2017 г.

По результатам независимой оценки качества был составлен рейтинг учреждений.

III. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

**МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система»
Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 167 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 167 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1270	7,6
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1272,5	7,6
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1242,5	7,4
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	897,5	5,4
№5	Удобство графика работы организации культуры	1327,5	7,9
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	16	0,1
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инва-	6	0,0

	лидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)		
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	56	0,3
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	298	1,8
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	6	0,0
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1330	8,0
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1212,5	7,3
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1342,5	8,0
№10	Компетентность персонала организации культуры	1307,5	7,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1292,5	7,7
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	930	5,6
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	952,5	5,7
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	377,5	2,3

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казённого учреждения культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	180	417,5	50	8,3
		В целом хорошо	232,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	50			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	160	415	50	8,3
		В целом хорошо	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	367,5	50	7,3
		В целом хорошо	337,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	170	352,5	50	7,0
		В целом хорошо	59,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	130			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	240	435	50	8,7
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	0	0	50	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение ре-жима работы орга-низацией культуры	Отлично, все устраивает	240	435	50	8,7
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	100	382,5	50	7,6
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	35			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	370	467,5	50	9,3
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	160	415	50	8,3
		В целом хорошо	255			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	210	427,5	50	8,5
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим	Отлично, все устраивает	20	287,5	50	5,7
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно, незначи-	185			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Плохо, много недостатков	0	265	50	5,3
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	20			
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	150			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Плохо, много недостатков	20	67,5	50	1,3
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	10			
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	42,5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	10			
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	42,5			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	7,8	7,8	7,4	5,8	8,1	1,8	8,1	7,4	8,3	7,9	7,9	5,6	5,6	2,1
Средняя по 217 ответам														91,6

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://aleks.tih.ru/administratsiya/podvedomstvennye-organizatsii/mkuk-alekseevskaya-sbs-sptr.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с прика-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	зом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководителя состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	10

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	1

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	ции культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	7,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,8
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	7,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	5,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	1,8
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	7,4
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,3
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	7,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	5,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	5,6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	2,1

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 101,6

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МБУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения
Тихорецкого района»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 986 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 986 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8625	8,7
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8592,5	8,7
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	8485	8,6
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8580	8,7
№5	Удобство графика работы организации культуры	8535	8,7
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1772	1,8
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1538	1,6
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	1764	1,8
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1786	1,8
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	1410	1,4
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	8602,5	8,7
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8682,5	8,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8737,5	8,9

№10	Компетентность персонала организации культуры	8602,5	8,7
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8557,5	8,7
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8672,5	8,8
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8665	8,8
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8630	8,8

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	300	450	50	9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	300	425	50	8,5
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	200	425	50	8,5
		В целом хорошо	225			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	400	475	50	9,5
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	0	200	50	4
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	100			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	400	475	50	9,5
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	300	500	50	10
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	50			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	230	427,5	50	8,55
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно	10			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	250	425	50	8,5
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	250	425	50	8,5
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает				
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	250	412,5	50	8,25
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-	Отлично, все устраивает	400	475	50	9,5
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	низации культуры	Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	8,8	8,7	8,6	8,7	8,7	8,2	8,8	8,9	8,9	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8
Средняя по 1036 ответам														122,0

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения
<http://aleks.tih.ru/administratsiya/podvedomstvennye-organizatsii/mbuk-sdk-alekseevskogo-spstr.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	9

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	8
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,6
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,6
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,2
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 129,0

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального учреждения культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения
Тихорецкого района»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 103 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 103 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1015	9,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1000	9,7
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	982,5	9,5
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	967,5	9,4
№5	Удобство графика работы организации культуры	985	9,6
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	198	1,9
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	190	1,8
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	204	2,0
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	206	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	152	1,5
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1010	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1012,5	9,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1022,5	9,9
№10	Компетентность персонала организации культуры	1025	10,0
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1017,5	9,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	965	9,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	992,5	9,6
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	977,5	9,5

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений	Сумма баллов по	Сумма баллов	Количество	Средняя
---	------------	--	-----------------	--------------	------------	---------

		<i>ний получателей услуг</i>	<i>каждому варианту ответов</i>	<i>по каждому вопросу</i>	<i>ответивших на вопрос</i>	<i>оценка по вопросу</i>
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	480	495	50	9,9
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	300	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	320	455	50	9
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	450	487,5	50	9,1
		В целом хорошо	37,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	382	50	7,64
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений,	76			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	42			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	64			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	430	482,5	50	9,65
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	490	497,5	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	240	435	50	8,7
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№ 1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,9	9,7	9,3	9,3	9,6	8,7	9,9	9,8	10,0	10,0	9,9	9,2	9,4	9,3
Средняя по 153 ответам														133,9

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	16

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	7
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,7
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	10,0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	10,0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	изучение мнения получателей услуг	9,4

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 149,9

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1023 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1023 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9985	9,8
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9950	9,7
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	9952,5	9,7
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9942,5	9,7
№5	Удобство графика работы организации культуры	9907,5	9,7
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	312	0,3
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2040	2,0
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2042	2,0
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2044	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование	2040	2,0

	необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	10068	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9987,5	9,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9970	9,7
№10	Компетентность персонала организации культуры	9965	9,7
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9940	9,7
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9885	9,7
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	9985	9,8
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10038	9,8

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «СДК Архангельского СП ТР» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользова-	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	ния электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	400	50	8
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	100			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	100			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельеф-	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		но-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)				
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	шенно не устраивает				
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	250	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,7	9,7	9,7	9,7	9,6	8,3	9,8	9,7	9,7	9,7	9,7	9,6	9,7	9,8
Средняя по 1073 ответам														134,3

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://arhangelskiydk.wixsite.com/kultura>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры,	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	0
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организациями культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	13

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	8
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	5
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 147,3

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Братская сельская библиотечная система»
Братского сельского поселения Тихорецкого района**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 132 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 132 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1310	9,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1122,5	8,5
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1295	9,8
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1280	9,7
№5	Удобство графика работы организации культуры	1315	10,0
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	198	1,5
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	88	0,7
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	216	1,6
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	258	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	70	0,5
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1312,5	9,9
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1300	9,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1317,5	10,0
№10	Компетентность персонала организации культуры	1305	9,9
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1307,5	9,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1235	9,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1047,5	7,9
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1215	9,2

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотечная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений	Сумма баллов по	Сумма баллов	Количество	Средняя
---	------------	--	-----------------	--------------	------------	---------

		<i>получателей услуг</i>	<i>каждому варианту ответов</i>	<i>по каждому вопросу</i>	<i>ответивших на вопрос</i>	<i>оценка по вопросу</i>
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	90	342,5	50	6,85
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	80			
		Плохо, много недостатков	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	450	485	50	9,7
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	270	440	50	8,8
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков				
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	4	304	50	6,08

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	98			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	100			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	организации культуры	Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	500			
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0	500	50	10
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	400			
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	475	50	9,5
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10			
		В целом хорошо	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	75	340	50	6,8
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	140			
		В целом хорошо	225			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30	395	50	7,9
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	360			
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	465	50	9,3
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

[illegible]

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте ЦКС Братского поселения
<http://cks-bratskiy.ru/mkuk-selskaya-bibliotechnaya-sistema-bratskogo-selskogo-poseleniya-tikhoretskogo-rajona>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	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»	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	16

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации куль-	официальный	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	сайт организации культуры	
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	7
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	10,0
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	6,2
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	10,0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	10,0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим	изучение мнения	8,7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	обеспечением организации культуры	получателей услуг	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	7,9
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 144,7

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 618 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 618 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6082,5	9,8
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6060	9,8
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	6072,5	9,8
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5147,5	8,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	6082,5	9,8
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	848	1,4
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	42	0,1
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного	894	1,4

	передвижения по территории организации		
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	898	1,5
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	52	0,1
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	6080	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6080	9,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	6077,5	9,8
№10	Компетентность персонала организации культуры	6077,5	9,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6072,5	9,8
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5227,5	8,5
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5172,5	8,4
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5437,5	8,8

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	110	350	50	7
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	70			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	450	487,5	50	9,75
		В целом хорошо	37,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-вания электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	170	417,5	50	8,35
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков				
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	2	298	50	5,96
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	98			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	100			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	98			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение ре-жима работы орга-низацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	490	497,5	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	380	470	50	9,4
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	160	412,5	50	8,25
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	организации культу-ры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	250			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	187,5	437,5	50	8,75
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	460			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	В целом хорошо	30	490	50	9,8
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	460			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,9	9,6	9,8	8,3	9,9	4,5	9,9	9,9	9,8	9,8	9,8	8,4	8,4	8,9
Средняя по 668 ответам														126,9

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культу-ры

<http://cks-bratskiy.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Факти-ческое состоя-ние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организа-ции культуры в сети «Интернет» в соответствии с прика-зом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименова-ние организации культу-ры	1	1
		3	Почтовый адрес органи-зации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ждении 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	19

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	4,5
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 145,9

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК Тихорецкого городского поселения
«Городской Дворец культуры»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1149 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1149 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9682,5	8,5
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9415	8,2
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	9277,5	8,1
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9437,5	8,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	9265	8,1
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1754	1,5
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1768	1,5
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	1786	1,6
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1868	1,6
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	1888	1,7
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	9672,5	8,5
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9842,5	8,6
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9510	8,3
№10	Компетентность персонала организации культуры	9317,5	8,2
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в	9167,5	8,0

	целом		
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9180	8,0
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	9415	8,2
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9547,5	8,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТГП ТР «Городской дом культуры» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	80	367,5	50	7,35
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	45			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	230	417,5	50	8,35
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	230	417,5	50	8,35
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	45			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	80	277,5	50	5,55
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	27,50			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	260	430	50	8,60
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	50	178	50	3,56
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	48			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	38			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	26			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	16			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	270	435	50	8,70
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	30			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	290	442,5	50	8,85
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	15			
		Плохо, много нарушений	2,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	340	467,5	50	9,35
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно	15			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	340	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно	25			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	190	412,5	50	8,25
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	160	375	50	7,50
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	85			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	100	257,5	50	5,15
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	17,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	90	242,5	50	4,85
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	60			
		Плохо, много недостатков	17,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	8,4	8,2	8,1	8,1	8,1	7,7	8,4	8,6	8,3	8,1	8,0	8,0	8,1	8,2
Средняя по 1199 ответам														114,2

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://gdk-tihoreck.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	10

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,4
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,1
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	7,7
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,6
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала ор-	изучение мнения	8,3

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	ганизации культуры	получателей услуг	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 124,2

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 149 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 149 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1365	9,2
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1375	9,2
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1380	9,3
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1360	9,1
№5	Удобство графика работы организации культуры	1407,5	9,4
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	262	1,8
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инва-	258	1,7

	лидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)		
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	280	1,9
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	292	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	272	1,8
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1375	9,2
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1372,5	9,2
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1402,5	9,4
№10	Компетентность персонала организации культуры	1392,5	9,3
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1397,5	9,4
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1335	9,0
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1365	9,2
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1405	9,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского СП ТР было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	430	477	50	9,5
		В целом хорошо	37			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	380	470	50	9,4
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные	Отлично, все устраивает	260	422	50	8,4

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
	услуги и доступ-ность их получе-ния	В целом хорошо	127			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-вания электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	230	425	50	8,5
		В целом хорошо	175			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	440	480	50	9,6
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков				
		Совершенно не удобно				
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	92	484	50	9,7
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	92			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	100			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	100			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	100			
7	Соблюдение ре-жима работы орга-низацией культуры	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения				
		Плохо, много нарушений				
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается				
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	290	447	50	8,9
		В целом хорошо	157			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	470	492	50	9,8
		В целом хорошо	22			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	430	482	50	9,6
		В целом хорошо	52			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	370	462	50	9,2
		В целом хорошо	82			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	320	452	50	9
		В целом хорошо	127			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	ганизации культу-ры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	360			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	97	462	50	9,2
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	410			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	В целом хорошо	67	477	50	9,5
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	410			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,3	9,3	9,1	9,0	9,5	9,3	9,3	9,1	9,5	9,4	9,3	9,0	9,2	9,5
Средняя по 199 ответам														129,7

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://eremborsp.ru/perechen-podvedomstvennykh-organizatsij/%D0%BC%D0%BA%D1%83%D0%BA-%D1%81%D0%B1-%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D0%BD%D0%BE-%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%81%D0%BF-%D1%82%D1%80.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта	Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
--	--------------------------------------	--	-----------------------

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	11

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	2
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,3
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	изучение мнения получателей услуг	9,2

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 140,7

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения

МКУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 503 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 503 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	4292,5	8,5
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	4237,5	8,4
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	4252,5	8,5
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4217,5	8,4
№5	Удобство графика работы организации культуры	4137,5	8,2
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	996	2
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	988	2
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	988	2
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	998	2
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование	996	2

	необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	4590	9,1
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	4357,5	8,7
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	4425	8,8
№10	Компетентность персонала организации культуры	4327,5	8,6
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	4225	8,4
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4107,5	8,2
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4335	8,6
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4395	8,7

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сельский дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	260	420	50	8,4
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	240	410	50	8,2
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	40			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	190	385	50	7,7
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-	Отлично, все устраивает	250	407,5	50	8,15

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	вания электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	40			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	260	417,5	50	8,35
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	5			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	500	50	10
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	100			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	100			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	100			
7	Соблюдение ре-жима работы орга-низацией культуры	Отлично, все устраивает	250	407,5	50	8,15
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	60			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	270	415	50	8,3
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	55			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	230	395	50	7,9
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно	75			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	230	400	50	8
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	65			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	240	410	50	8,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	180	387,5	50	7,75
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	65			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	ганизации культу-ры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	240			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	97,5	402,5	50	8,05
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	65			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	240			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	В целом хорошо	97,5	402,5	50	8,05
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	65			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	240			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	8,5	8,4	8,4	8,4	8,2	9,9	9,0	8,6	8,7	8,5	8,4	8,1	8,6	9,0
Средняя по 553 ответам														120,5

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры sdk-erembor.ru

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ждении 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	18

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	8

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,9
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,6
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 138,5

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

– оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК Тихорецкого городского поселения
«Клуб им. Меньшикова»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1066 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1066 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10588	9,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10530	9,9
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	10525	9,9
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10465	9,8
№5	Удобство графика работы организации культуры	10565	9,9
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1896	1,8
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1760	1,7
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2064	1,9
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2084	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2008	1,9
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	10578	9,9
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10560	9,9
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10578	9,9
№10	Компетентность персонала организации культуры	10593	9,9
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10585	9,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10468	9,8

№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	10593	9,9
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10558	9,9

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТГП ТР «Клуб имени Меньшикова» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 51 посетитель. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	340	462,5	51	9
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	250	427,5	51	8,4
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	190	417,5	51	8,2
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	240	427,5	51	8,4
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	270	450	51	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	58	308	51	6
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	56			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	62			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	72			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	60			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	270	442,5	51	8,7
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	15			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления	Отлично, все устраивает	270	445	51	8,7
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	10			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
	услуг организаци-ей культуры	Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	370	475	51	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	310	460	51	9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	260	445	51	8,7
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	160	387,5	51	7,6
		В целом хорошо	18			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	40			
		Плохо, много недостатков	7,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	230	362,5	51	7,1
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	250	432,5	51	8,5
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя	9,9	9,8	9,8	9,8	9,9	9,1	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,7	9,8	9,8

оценка по вопросам														
Средняя по 1117 ответам														136,9

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://www.klubmenshikova.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	0
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГО			

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,1
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания	изучение мнения	9,9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	услуг организацией культуры	получателей услуг	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 149,9

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 527 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 527 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5042,5	9,6
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	4817,5	9,1
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	4912,5	9,3
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4560	8,7
№5	Удобство графика работы организации культуры	4992,5	9,5
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	130	0,2
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	48	0,1
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	128	0,2

№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	156	0,3
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	314	0,6
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5077,5	9,6
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5052,5	9,6
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5115	9,7
№10	Компетентность персонала организации культуры	5125	9,7
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5077,5	9,6
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4537,5	8,6
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4997,5	9,5
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4967,5	9,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТГП ТР клуб «Заря» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	340	460	50	9,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	300	442,5	50	8,85
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	170	392,5	50	7,85
		В целом хорошо	172,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		вершено не устраивает				
4	Удобство пользования электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	160	340	50	6,8
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	15			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	32	144	50	2,88
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	10			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	14			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	86			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	380	470	50	9,4
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	250	430	50	8,6
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	15			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	390	472,5	50	9,45
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	320	450	50	9
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно	10			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	220	427,5	50	8,55
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	220	375	50	7,5
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	40			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	ганизации культу-ры	Плохо, много недостатков	17,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	290			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	135	440	50	8,8
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	180			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	В целом хорошо	187,5	402,5	50	8,05
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	180			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,5	9,1	9,2	8,5	9,4	1,6	9,6	9,5	9,7	9,7	9,5	8,5	9,4	9,3
Средняя по 577 ответам														122,6

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://www.clubzarya.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ждении 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	20

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,2
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	1,6
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 142,6

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря», даны следующие рекомендации:

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК Тихорецкого городского поселения
«Клуб в п. Каменный»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 157 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 157 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1400	8,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1377,5	8,8
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1372,5	8,7
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1192,5	7,6
№5	Удобство графика работы организации культуры	1410	9,0
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	244	1,6
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	284	1,8
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	212	1,4
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	242	1,5
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	144	0,9
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1430	9,1
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1412,5	9,0
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1432,5	9,1
№10	Компетентность персонала организации культуры	1430	9,1
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1392,5	8,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1195	7,6
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1292,5	8,2
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1255	8,0

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТГП ТР «КЛУБ в п.Каменном» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	90	382,5	50	7.65
		В целом хорошо	262,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	150	380	50	7.6
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	65			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	70	365	50	7.3
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	55			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	120	372,5	50	7.45
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	55			
		Плохо, много недостатков	2.5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	190	402,5	50	8.05
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	2.5			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-	98	376,0	50	7,52

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		ла-коляски				
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	98			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	98			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	50			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	32			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	180	400	50	8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	40			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организации	Отлично, все устраивает	190	420	50	8.4
		В целом хорошо	225			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	240	422,5	50	8.45
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно	25			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	160		50	8.05
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно	25			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	200	407,5	50	8.15
		В целом хорошо	172,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	150	350	50	7
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	65			
		Плохо, много недостатков	15			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	170	385	50	7.7
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	55			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	200	397,5	50	7.95
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	55			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по	8,6	8,5	8,4	7,6	8,8	7,3	8,8	8,9	9,0	8,9	8,7	7,5	8,1	8,0

вопросам														
Средняя по 207 ответам													116,8	

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://clubkamenniy.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
		ИТОГО			

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	6
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,6
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	7,6
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	7,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 132,8

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 785 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 785 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7377,5	9,4
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7267,5	9,3
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	7207,5	9,2
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7297,5	9,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	7450	9,5
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1486	1,9
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1290	1,6
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного	1492	1,9

	передвижения по территории организации		
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1524	1,9
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	1008	1,3
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	7517,5	9,6
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7442,5	9,5
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7592,5	9,7
№10	Компетентность персонала организации культуры	7545	9,6
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7497,5	9,6
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7187,5	9,2
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7320	9,3
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7340	9,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТГП ТР «Клуб «Красный молот» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	430	482,5	50	9,65
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя по вопросу
		не устраивает				
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	260	440	50	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	220	430	50	8,6
		В целом хорошо	210			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, все устраивает	170	417,5	50	8,35
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	98	414	50	8,28
			0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные	98			
			0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя по вопросу
		двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	98			
			0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	98			
			0			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	22			
			0			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	Отлично, все устраивает	230	432,5	50	8,65
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные не-	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя по вопросу
		достатки				
	культуры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	220	430	50	8,6
		В целом хорошо	210			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	260	440	50	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	280	435	50	8,7
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	220	427,5	50	8,55
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя по вопросу
1 3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	230	430	50	8,6
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
1 4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	290	445	50	8,9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,4	9,3	9,2	9,3	9,4	8,6	9,5	9,4	9,6	9,6	9,5	9,1	9,3	9,3
Средняя по 835 ответам														130,5

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://redhammertih.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ждении 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	12

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	3

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,4
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,2
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,6
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,3
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 142,5

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот», даны следующие рекомендации:

– оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Сельская библиотека»
Крутого сельского поселения Тихорецкого района**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 108 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 108 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	892,5	8,3
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	902,5	8,4
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	880	8,1
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	685	6,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	887,5	8,2
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	200	1,9
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	184	1,7
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	206	1,9
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	202	1,9
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	178	1,6
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	940	8,7
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	912,5	8,4
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	937,5	8,7
№10	Компетентность персонала организации культуры	940	8,7
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	922,5	8,5
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	800	7,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности	815	7,5

	организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»		
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	767,5	7,1

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Сельская библиотека» Крутого СП ТР было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	340	452,5	50	9,05
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	260	410	50	8,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	240	407,5	50	8,15
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	140	320	50	6,4
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	260	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски		434	50	8,68
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами				
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)				
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	290	426,5	50	8,53
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	24			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления	Отлично, все устраивает	240	392,5	50	7,85
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	20			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
	услуг организаци-ей культуры	Плохо, много нарушений	5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	350	460	50	9,2
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	310	442,5	50	8,85
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно	10			
		Плохо	2,5			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	280	430	50	8,6
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	220	367,5	50	7,35
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	190	360	50	7,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	45			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	220	370	50	7,4
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	55			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя	8,5	8,3	8,1	6,4	8,4	8,9	8,6	8,3	8,8	8,8	8,6	7,4	7,4	7,2

оценка по вопросам														
Средняя по 158 ответам													113,7	

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://krutoesp.ru/kultura/mkuk-selskaya-biblioteka-krutogo-sp>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГО			

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	6,4
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,9
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,3
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания	изучение мнения	8,6

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	услуг организацией культуры	получателей услуг	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,4
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	7,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,2

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 124,7

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 152 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 152 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1245	8,2
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1230	8,1
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1242,5	8,2
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1087,5	7,2
№5	Удобство графика работы организации культуры	1267,5	8,3
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	214	1,4
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	216	1,4
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного	262	1,7

	передвижения по территории организации		
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	270	1,8
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	122	0,8
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1277,5	8,4
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1247,5	8,2
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1385	9,1
№10	Компетентность персонала организации культуры	1310	8,6
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1257,5	8,3
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1025	6,7
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1147,5	7,5
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1072,5	7,1

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг **МКУК «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»** было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	280	427,5	50	8.55
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	70	387,5	50	7,75
		В целом хорошо	307,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и	Отлично, все устраивает	170	405	50	8,1
		В целом хорошо	210			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	доступность их получения	Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	260	430	50	8,6
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	120	400	50	8
		В целом хорошо	270			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	70	232	50	4,64
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	10			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	92			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	58			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и	2			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)				
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	280	445	50	8,9
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	110	400	50	8
		В целом хорошо	285			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	200	425	50	8,5
		В целом хорошо	225			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	180	412,5	50	8,25
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно	15			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	350	462,5	50	9,25
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	Отлично, все устраивает	120	352,5	50	7,05
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	17,5			
		Неудовлетворительно, совер-	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	культуры	шенно не устраивает				
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информацией о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	200	419,5	50	8,39
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	140	405	50	8,1
		В целом хорошо	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	8,3	8,0	8,2	7,5	8,3	6,5	8,5	8,2	9,0	8,5	8,5	6,8	7,8	7,3
Средняя по 202 ответам														111,3

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://krutoesp.ru/administratsiya/podvedomstvennye-organizatsii/mbu-tsks-krutogo-sp>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на	1	Полное наименование организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	10

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,3
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,2
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	7,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,3
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	6,5
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,8
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	изучение мнения получателей услуг	7,8

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
	культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 121,3

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУ «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 587 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 587 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5342,5	9,1
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5010	8,5
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	4922,5	8,4
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4725	8,0
№5	Удобство графика работы организации культуры	5477,5	9,3
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	864	1,5
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	958	1,6
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	986	1,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1160	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации,	944	1,6

	а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5495	9,4
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5462,5	9,3
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5600	9,5
№10	Компетентность персонала организации культуры	5595	9,5
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5320	9,1
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4765	8,1
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4712,5	8,0
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4912,5	8,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУ «Малороссийский СДК Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	370	457,5	50	9,35
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	160	415	50	8,3
		В целом хорошо	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	150	410	50	8,2
		В целом хорошо	255			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	60	360	50	7,2
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	60			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	380	440	50	8,8
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	472	50	9,44
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые	96			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		устройства для инвалидов по зрению и т.п.)				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	88			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	96			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	92			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	340	460	50	9,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков	Отлично, все устраивает	310	452,5	50	9,05
		В целом хорошо	142,5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	предоставления услуг организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	480	495	50	9,9
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	300	450	50	9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	100	382,5	50	7,65
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры	Отлично, все устраивает	170	417,5	50	8,35
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	туры в сети «интернет»	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	150	412,5	50	8,25
		В целом хорошо	262,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,1	8,5	8,4	8,0	9,3	8,5	9,3	9,3	9,6	9,6	9,1	8,1	8,1	8,4
Средняя по 637 ответам														123,0

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://malorossiskiy-sdk.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа испол-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	нительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	0
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	6

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	6
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культу-	официальный сайт организации культуры	0

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
	ры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,5
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 129

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

– оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 595 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 595 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5465	9,2
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5410	9,1
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	5370	9,0
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5115	8,6
№5	Удобство графика работы организации культуры	5540	9,3
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	164	0,3
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые	24	0,0

	устройства для инвалидов по зрению и т.п.)		
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	992	1,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1014	1,7
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	184	0,3
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5507,5	9,3
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5500	9,2
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5682,5	9,6
№10	Компетентность персонала организации культуры	5732,5	9,6
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5545	9,3
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5065	8,5
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5342,5	9,0
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5127,5	8,6

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг Тихорецкого историко-краеведческого музея было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	470	492,5	50	9,85
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	180	420	50	8,4
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
4	Удобство пользования электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	60	387,5	50	7,75
		В целом хорошо	322,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает				
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	490	497,5	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Совершенно не удобно				
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	0	200	50	4
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	100			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	100			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение ре-жима работы орга-низацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения				
		Плохо, много нарушений				
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается				
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения				
		Плохо, много нарушений				
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются				
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно				
		Плохо				
		Неудовлетворительно				
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно				
		Плохо				
		Неудовлетворительно				
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	120	412,5	50	8,25
		В целом хорошо	292,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает				
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	70	382,5	50	8,25
		В целом хорошо	292,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	20			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		Плохо, много недостатков				
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает		482,5	50	9,65
		Отлично, все устраивает	430			
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает		385	50	7,7
		Отлично, все устраивает	70			
		В целом хорошо	300			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает				

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,2	9,2	9,0	8,5	9,4	4,0	9,3	9,3	9,6	9,7	9,2	8,4	9,0	8,5
Средняя по 645 ответам														122,4

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://muzey-tihoreck.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ждении 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	20

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,2
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	4,0
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,4
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 142,4

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей», даны следующие рекомендации:

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Новорождественская сельская библиотечная система»
Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 124 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 124 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1025	8,3
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1022,5	8,2
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	962,5	7,8
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	940	7,6
№5	Удобство графика работы организации культуры	1145	9,2
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	8	0,1
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	28	0,2
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	10	0,1
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	248	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	6	0,0
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1122,5	9,1
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1007,5	8,1
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1102,5	8,9
№10	Компетентность персонала организации культуры	1085	8,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	990	8,0
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	957,5	7,7
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	950	7,7
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	972,5	7,8

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Новорожденская СБС» Новорожденского сельского поселения Тихорецкого района было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 54 посетителя. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	240	457,5	54	8,5
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	170	432,5	54	8,01
		В целом хорошо	232,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	100	415	54	7,7
		В целом хорошо	285			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	80	410	54	7,6
		В целом хорошо	300			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	220	452,5	54	8,4
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2	168	54	3,1
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	30			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	30			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	106			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	290	475	54	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных)	Отлично, все устраивает	100	427,5	54	7,9
		В целом хорошо	322,5			
		Удовлетворительно, незна-	5			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	сроков предоставления услуг организацией культуры	чительные нарушения				
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	320	480	54	8,9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно	10			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	260	455	54	8,4
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно	15			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	140	432,5	54	8,01
		В целом хорошо	277,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	70	415	54	7,7
		В целом хорошо	315			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	60	405	54	7,5
		В целом хорошо	315			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	80	407,5	54	7,5
		В целом хорошо	292,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	8,3	8,2	7,7	7,6	9,0	2,6	9,0	8,1	8,9	8,7	8,0	7,7	7,6	7,8
Средняя по 178 ответам														109,1

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://novorozh.ru/administratsiya/podvedomstvennye-organizatsii/mkuk-selskaya-bibliotechnaya-sistema>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	12

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	8
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,3
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	7,7
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	7,6
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	2,6
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,1
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	7,6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,8

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 121,1

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 602 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг	итого	всего по 602
---	-------	--------------

			ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5442,5	9,0
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5430	9,0
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	5422,5	9,0
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5230	8,7
№5	Удобство графика работы организации культуры	5432,5	9,0
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	280	0,5
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	670	1,1
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельно передвижения по территории организации	1094	1,8
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1076	1,8
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	48	0,1
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5652,5	9,4
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5602,5	9,3
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5662,5	9,4
№10	Компетентность персонала организации культуры	5662,5	9,4
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5602,5	9,3
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5440	9,0
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5555	9,2
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5637,5	9,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «СДК Новорождественского СПТР» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о дея-	Отлично, все устраивает	130	402,5	50	8,05
		В целом хорошо	270			
		Удовлетворительно, незначи-	2,5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
	тельности органи-зации культуры, размещенной на территории орга-низации	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	110	397,5	50	7,95
		В целом хорошо	285			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	2,5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступ-ность их получе-ния	Отлично, все устраивает	100	395	50	7,9
		В целом хорошо	292,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	2,5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-вания электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	110	232,5	50	4,65
		В целом хорошо	37,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	85			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	450	487,5	50	9,75
		В целом хорошо	37,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	12	306	50	6,12
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-	90			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		ства для инвалидов по зрению и т.п.)				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	94			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	94			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	16			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	430	477,5	50	9,55
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	2,5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	430	477,5	50	9,55
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	2,5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	360	460	50	9,2
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно	2,5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	410	472,5	50	9,45
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно	2,5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	410	477,5	50	9,55
		В целом хорошо	67,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	80	355	50	7,5
		В целом хорошо	255			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте ор-ганизации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	80	225	50	4,5
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	85			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов ор-ганизации культуры	Отлично, все устраивает	80	395	50	7,9
		В целом хорошо	315			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,0	8,9	8,9	8,4	9,1	5,3	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	8,9	8,9	9,3
Средняя по 652 ответам														123,5

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://dknov.ru/index.php>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	16

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	6
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,0
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,9
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	5,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	изучение мнения получателей услуг	8,9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 139,5

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельская библиотека» Отрадененского сельского поселения Тихорецкого района

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 137 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 137 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1360	9,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1310	9,6
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1347,5	9,8
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1277,5	9,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	1327,5	9,7
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	218	1,6
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	196	1,4
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	140	1,0
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	272	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	196	1,4

	знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1360	9,9
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1357,5	9,9
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1360	9,9
№10	Компетентность персонала организации культуры	1360	9,9
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1357,5	9,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1292,5	9,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1330	9,7
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1315	9,6

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Сельская библиотека» Отраденского СП ТР было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	490	497,5	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	430	482,5	50	9,65
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми	Отлично, все устраивает	480	495	50	9,9
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	ми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	470	492,5	50	9,85
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	440	50	8,8
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	80			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	68			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	92			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно				
		Плохо				
		Неудовлетворительно				
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно				
		Плохо				
		Неудовлетворительно				
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	490	497,5	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,9	9,6	9,9	9,5	9,7	7,8	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,5	9,8	9,7
Средняя по 187 ответам														135,1

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://otradn.tih.ru/administratsiya/organizatsii-kultury-otradnenskogo-selskogo-poseleniya/mkuk-selskaya-biblioteka-otradnenskogo-selskogo-poseleniya-tikhoretskogo-rajona.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа испол-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	нительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	10

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	8
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на офи-	официальный сайт организации культуры	2

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,9
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	7,8
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 145,1

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотека» Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размеща-

емой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотека» Отраденского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельский Дом культуры Отраденского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 536 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 536 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5147,5	9,6
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5152,5	9,6
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	5095	9,5
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4552,5	8,5
№5	Удобство графика работы организации культуры	5170	9,6
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1052	2,0
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1056	2,0
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельно передвижения по территории организации	1064	2,0
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1068	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	1064	2,0
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5182,5	9,7
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5070	9,5
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5202,5	9,7
№10	Компетентность персонала организации культуры	5207,5	9,7
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5162,5	9,6
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4772,5	8,9
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4960	9,3
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических мате-	5015	9,4

	риалов организации культуры		
--	-----------------------------	--	--

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	370	465	50	9,3
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	400	475,5	50	9,45
		В целом хорошо	67,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	310	442,50	50	8,85
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	190	390	50	7,8
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	55			
		Плохо, много недостатков	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	420	477,50	50	8,95
		В целом хорошо	52,50			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	450	50	9,0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	82			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	98			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	70			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	410	475	50	9,50
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления	Отлично, все устраивает	430	480	50	9,60
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
	услуг организаци-ей культуры	Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	420	477,50	50	9,55
		В целом хорошо	52,50			
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	470	490	50	9,80
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	420	477,5	50	9,55
		В целом хорошо	52,50			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	310	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	320	450	50	9,00
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	370	465	50	9,30
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя	9,6	9,6	9,4	8,4	9,6	9,8	9,7	9,5	9,7	9,7	9,6	8,9	9,2	9,4

оценка по вопросам														
Средняя по 586 ответам														132,2

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://otradn.tih.ru/administratsiya/organizatsii-kultury-otradnenskogo-selskogo-poseleniya/mbu-sdk-otradnenskogo-selskogo-poseleniya-tikhoretskogo-rajona.html?limitstart=0>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГО			

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	7
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	3
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,6
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,4
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,8
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания	изучение мнения	9,6

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	услуг организацией культуры	получателей услуг	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 142,2

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 131 ответ

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 131 ответу
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1275	9,7
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1255	9,6
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1250	9,5
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1250	9,5
№5	Удобство графика работы организации культуры	1270	9,7
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	118	0,9
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые	80	0,6

	устройства для инвалидов по зрению и т.п.)		
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	224	1,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	240	1,8
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	144	1,1
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1280	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1270	9,7
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1282,5	9,8
№10	Компетентность персонала организации культуры	1290	9,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1275	9,7
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1250	9,5
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1275	9,7
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1277,5	9,8

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «СБС» Парковского сельского поселения было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 52 посетителя. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	460	502,5	52	9,6
		В целом хорошо	37,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	430	495	52	9,5
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	410	490	52	9,4
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-вания электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	410	487,5	52	9,3
		В целом хорошо	67,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	410	492,5	52	9,4
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	8	200	52	3,8
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	88			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	104			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	460	505	52	9,7
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	450	502,5	52	9,6
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	490	512,5	52	9,8
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	460	505	52	9,7
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	480	510	52	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	400	487,5	52	9,3
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	ганизации культу-ры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	430			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	67,5	497,5	52	9,5
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	430			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	В целом хорошо	60	495	52	9,5
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	430			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,7	9,6	9,5	9,5	9,6	5,5	9,8	9,7	9,8	9,8	9,8	9,5	9,7	9,7
Средняя по 183 ответам														131,1

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://admparkovskoe.ru/uchrezhdeniya-kultury/mkuk-selskaya-bibliotechnaya-sistema/obshchie-svedeniya/3154-obshchaya-informatsiya.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на	1	Полное наименование организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГО			

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	5,5
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, раз-	изучение мнения получателей услуг	9,7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	мещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 144,1

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУ «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1108 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1108 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9900	8,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9952,5	9,0
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	9922,5	9,0
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10025	9,0
№5	Удобство графика работы организации культуры	9812,5	8,9
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2144	1,9
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	772	0,7
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	812	0,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	838	0,8

№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2092	1,9
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	10217,5	9,2
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10167,5	9,2
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10090	9,1
№10	Компетентность персонала организации культуры	10025	9,0
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9912,5	8,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9645	8,7
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	9992,5	9,0
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9987,5	9,0

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУ «СДК» Парковско-го сельского поселения Тихорецкого района было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	190	422,5	50	8,44
		В целом хорошо	232,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	190	422,5	50	8,44
		В целом хорошо	232,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные	Отлично, все устраивает	190	392,5	50	7,85

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	услуги и доступность их получения	ваает				
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	60			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	190	402,5	50	8,05
		В целом хорошо	172,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	40			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	200	400	50	8
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	482	50	9,64
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-	98			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	94			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	94			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	96			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	180	430	50	8,6
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	10			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков	Отлично, все устраивает	190	410	50	8,2
		В целом хорошо	195			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	предоставления услуг организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения	25			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	180	409	50	8,18
		В целом хорошо	224			
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	180	397,5	50	7,95
		В целом хорошо	172,5			
		Удовлетворительно	45			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	180	410	50	8,2
		В целом хорошо	210			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	20			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	180	415	50	8,3
		В целом хорошо	225			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры	Отлично, все устраивает	180	405	50	8,1
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	туры в сети «интернет»	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	190	405	50	8,1
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	8,9	9,0	8,9	9,0	8,8	6,2	9,2	9,1	9,1	9,0	8,9	8,7	9,0	9,0
Средняя по 1158 ответам														122,7

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://admparkovskoe.ru/uchrezhdeniya-kultury/mbu-selskij-dom-kultury.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	сти 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»	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	18

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти,	официальный сайт организации культуры	9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
	органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	8,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,9
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	6,2
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения	8,7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
		получателей услуг	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 140,7

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района», да- ны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 113 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 113 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1102,5	9,8
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1112,5	9,8
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	947,5	8,4
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	877,5	7,8
№5	Удобство графика работы организации культуры	1127,5	10,0
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	206	1,8
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	162	1,4

№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	208	1,8
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	214	1,9
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	42	0,4
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1115	9,9
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	990	8,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1127,5	10,0
№10	Компетентность персонала организации культуры	1127,5	10,0
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1042,5	9,2
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	650	5,8
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	892,5	7,9
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	870	7,7

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «СБС» Терновского СП ТР было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	470	492,5	50	9,9
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	400	470	50	9,4
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	240	432,5	50	8,7
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-вания электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	100	380	50	7,6
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	40			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	100	400	50	8
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	100			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	100			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	100			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	240	435	50	8,7
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	380	467,5	50	9,4
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	300	485	50	9,7
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	20	330	50	6,6
		В целом хорошо	210			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	100			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	ганизации культу-ры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	150	387,5	50	7,8
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	50			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	180	385	50	7,7
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	70			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,8	9,7	8,5	7,3	9,8	7,6	9,8	8,7	9,9	9,8	9,4	6,0	7,9	7,7
Средняя по 163 ответам														121,7

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://biblio-ternov.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утвер-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ждении 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	12

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	2

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	7,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	7,6
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	7,9
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	7,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 133,7

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1013 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1013 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9447,5	9,3
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9147,5	9,0
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	9455	9,3
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7307,5	7,2
№5	Удобство графика работы организации культуры	9307,5	9,2
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1980	2,0
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1050	1,0
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	1678	1,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1954	1,9
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	724	0,7
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	9342,5	9,2
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9375	9,3
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9692,5	9,6
№10	Компетентность персонала организации культуры	9682,5	9,6
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в	9337,5	9,2

	целом		
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8345	8,2
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	9322,5	9,2
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8777,5	8,7

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «ЦКС Терновского СПТР» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 59 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	450	550	59	9,3
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	330	520	59	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	240	495	59	8,4
		В целом хорошо	240			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	270	450	59	7,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	120			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	300	512,5	59	8,7
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	118	466	59	7,9
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	70			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	112			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	118			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	48			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	550	577,5	59	9,8
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	360	530	59	9
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	370	515	59	8,7
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	40			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	350	520	59	8,8
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно	20			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	470	555	59	9,4
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	360	492,5	59	8,3
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	80			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	420	535	59	9
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	470	555	59	9,4
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,3	9,0	9,3	7,2	9,2	7,3	9,3	9,2	9,5	9,5	9,2	8,2	9,2	8,7
Средняя по 1072 ответам														124,3

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://cks-ternovskaya.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	12

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	2
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,3
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	7,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	7,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 136,3

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

– оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 105 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 105 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1005	9,6
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	980	9,3
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	947,5	9,0
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	982,5	9,4
№5	Удобство графика работы организации культуры	1015	9,7
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	188	1,8
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инва-	138	1,3

	лидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)		
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	190	1,8
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	206	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	122	1,2
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1027,5	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	992,5	9,5
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1022,5	9,7
№10	Компетентность персонала организации культуры	1027,5	9,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1007,5	9,6
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	887,5	8,5
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	985	9,4
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	962,5	9,2

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТЦМБ было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	306	455	50	9,1
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно,				

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
		совершенно не устраивает				
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	330	450	49	9,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	340	452,5	49	9,2
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	340	442,5	48	9,2
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков				
		Совершенно не удобно				
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	88	398	48	8,3
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов	56			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	74			
		Компетентность работы персонала с посетителями	84			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
		ми-инвалидами				
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	96			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	430	482,5	50	9,7
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения				
		Плохо, много нарушений				
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается				
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	440	485	50	9,7
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения				
		Плохо, много нарушений				
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются				
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	480	495	50	9,9
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно				
		Плохо				
		Неудовлетворительно				
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно				
		Плохо				
		Неудовлетворительно				
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организа-	Отлично, все устраивает	350	457,5	50	9,2
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостат-	10			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	ции культуры	ки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
13	Удовлетворенность качеством и полной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	410	470	49	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	420	477,5	50	9,6
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,6	9,3	9,0	9,3	9,4	8,0	9,7	9,5	9,8	9,8	9,6	8,7	9,4	9,3
Средняя по 155 ответам														130,3

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://www.tcmb.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	ры России от 20.02.2015 № 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководителя состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	20

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,6
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,0
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 150,3

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район, даны следующие рекомендации:

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения
Тихорецкого района»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 114 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 114 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1035	9,1
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1020	8,9
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	985	8,6
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	955	8,4
№5	Удобство графика работы организации культуры	1075	9,4
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	190	1,7
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	142	1,2
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	192	1,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	224	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	186	1,6
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1075	9,4
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1027,5	9,0
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1087,5	9,5
№10	Компетентность персонала организации культуры	1077,5	9,5
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1047,5	9,2
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	960	8,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	995	8,7
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических матери-	992,5	8,7

	алов организации культуры		
--	---------------------------	--	--

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	380	470	50	9,4
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	340	460	50	9,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	270	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	400	475	50	9,5
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки				
		Плохо, много недостатков				
		Совершенно не удобно				

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	84	402	50	8,04
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	64			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	76			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	92			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	86			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	390	472,5	50	9,45
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления	Отлично, все устраивает	360	457,5	50	9,15
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
	услуг организаци-ей культуры	Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	440	485	50	9,7
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	470	492,5	50	9,85
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	370	467,5	50	9,35
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	270	430	50	8,6
		В целом хорошо	135			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	300	450	50	9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя	9,2	9,0	8,7	8,5	9,5	8,1	9,4	9,1	9,6	9,6	9,2	8,5	8,8	8,9

оценка по вопросам														
Средняя по 164 ответам														126,1

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://sbs-fastoveckaya.ru>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГО			

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,2
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,7
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,1
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания	изучение мнения	9,2

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	услуг организацией культуры	получателей услуг	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,9

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 140,1

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1094 ответа

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1094 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8450	7,7
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9680	8,8
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	8987,5	8,2
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8687,5	7,9
№5	Удобство графика работы организации культуры	9285	8,5
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2132	1,9
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2140	2,0
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного	2184	2,0

	передвижения по территории организации		
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2186	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2102	1,9
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	9290	8,5
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9242,5	8,4
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9250	8,5
№10	Компетентность персонала организации культуры	9305	8,5
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8962,5	8,2
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8690	7,9
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8887,5	8,1
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9032,5	8,3

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	370	465	50	9,3
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	270	427,5	50	8,55
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их	Отлично, все устраивает	310	452,5	50	9,05
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незна-	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		получения	чительные недостатки			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	280	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, значительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, значительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	100	500	50	10
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	100			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	100			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного до-	100			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		ступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)				
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	370	467,5	50	9,35
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	290	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	260	437,5	50	8,75
		В целом хорошо	172,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Отлично, все устраивает	180	407,5	50	8,15
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков				

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	300	447,5	50	8,95
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	250	435	50	8,7
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	7,8	8,8	8,3	8,0	8,5	9,8	8,5	8,5	8,5	8,5	8,2	8,0	8,2	8,3
Средняя по 1144 ответам														117,8

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры sdk-fastoveck.ru

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	нет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	17

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального	официальный сайт организации культуры	7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значения показателей
	органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	7,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,8
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,5
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	8,2
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	8,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 134,8

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Сельский Дом культуры Фастовского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Сельская библиотека»
Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 171 ответ

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 171 ответу
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1625	9,5
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1595	9,3
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1617,5	9,5
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1585	9,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	1617,5	9,5
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	88	0,5
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	104	0,6
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	112	0,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	342	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	338	2,0
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1650	9,6
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1642,5	9,6
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1667,5	9,8
№10	Компетентность персонала организации культуры	1667,5	9,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1642,5	9,6
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1615	9,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1597,5	9,3
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1605	9,4

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «СБ» Хоперского СПТР было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 51 посетитель. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	380	477,5	51	9,4
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	400	480	51	9,41
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	330	452,5	51	8,87
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	180	412,5	51	8,08
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	230	432,5	51	8,48
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	0	104	51	2,03

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	98			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	6			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	380	477,5	51	9,3
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	400	482,5	51	9,46
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала	Отлично, все устраивает	480	502,5	51	9,85
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно	0			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	организации культуры	Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	440			
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно	0	492,5	51	9,65
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	360			
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	472,5	51	9,26
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	100			
		В целом хорошо	307,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	407,5	51	7,99
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	80			
		В целом хорошо	322,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	402,5	51	7,89
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	50			
		В целом хорошо	345			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	395	51	7,74
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

[illegible]

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://hoperskoesp.ru/podvedomstvennye-uchrezhdeniya-kultury/mkuk-sb-khoperskogo-sptr.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	0
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	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»	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	8

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации куль-	официальный	7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	туры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	сайт организации культуры	
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	4,9
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 134,6

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 208 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 208 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1957,5	9,4
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1930	9,3
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1955	9,4
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1910	9,2
№5	Удобство графика работы организации культуры	8951	9,1
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	416	2,0
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	414	2,0
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоя-	416	2,0

	тельного передвижения по территории организации		
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	416	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	414	2,0
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1965	9,4
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1967,5	9,5
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1972,5	9,5
№10	Компетентность персонала организации культуры	1975	9,5
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1972,5	9,5
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1960	9,4
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1987,5	9,6
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1990	9,6

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 51 посетитель. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	380	477,5	51	9,4
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	400	480	51	9,41
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	330	452,5	51	8,87
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		тельные недостатки				
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользо-вания электрон-ными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	180	412,5	51	8,08
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организа-ции культуры	Отлично, очень удобно	230	432,5	51	8,48
		В целом хорошо	187,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	0	104	51	2,03
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	0			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	98			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	6			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	380	477,5	51	9,3
		В целом хорошо	97,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	400	485,5	51	9,46
		В целом хорошо				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	82,5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	0	502,5	51	9,85
		В целом хорошо	480			
		Удовлетворительно	22,5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	0	492,5	51	9,65
		В целом хорошо	440			
		Удовлетворительно	52,5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	0	472,5	51	9,26
		В целом хорошо	360			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	112,5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением ор-	Отлично, все устраивает	0	407,5	51	7,99
		В целом хорошо	100			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	307,5			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
	ганизации культу-ры	Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	80	402,5	51	7,89
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	322,5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	В целом хорошо	50	395	51	7,74
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	345			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
		Отлично, все устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,4	9,3	9,3	9,0	9,0	8,4	9,4	9,5	9,6	9,5	9,4	9,1	9,2	9,2
Средняя по 259 ответам														129,4

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://hoperskoesp.ru/podvedomstvennye-uchrezhdeniya-kultury/mbuk-sdk-khopeskogo-sp-tr.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с прика-	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименова-ние организации культу-ры	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	зом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководителя состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	14

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	официальный сайт организации	5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,4
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	8,4
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,5
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,2

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 143,4

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Централизованная библиотечная система»
Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 541 ответ

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 541 ответу
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5292,5	9,8
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5077,5	9,4
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	5100	9,4
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5025	9,3
№5	Удобство графика работы организации культуры	5320	9,8
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	324	0,6
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	802	1,5
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	898	1,7
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1078	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	934	1,7
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5365	9,9
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5362,5	9,9
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5375	9,9
№10	Компетентность персонала организации культуры	5372,5	9,9
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5220	9,6

№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5012,5	9,3
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5302,5	9,8
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5265	9,7

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке качества оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района было проведено анкетирование получателей услуг. В анкетировании приняли участие 56 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответов	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	330	495	56	8,8
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	15			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	310	495	56	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	250	472,5	55	8,6
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	170	447,5	56	8,0
		В целом хорошо	247,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика	Отлично, очень удобно	410	522,5	56	9,3

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответов вевтивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	работы организации культуры	В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	12	176	50	3,5
			0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов	20			
			0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	18			
			0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
			0			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	26			
			0			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	430	525	56	9,4
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	430	522,5	56	9,3
		В целом хорошо	82,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	10			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	420	520	56	9,3
		В целом хорошо	90			
		Удовлетворительно	10			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность пер-	Отлично, все устраивает	390	515	56	9,2

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответов</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	сонала организации культуры	В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно	5			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	380			
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	512,5	56	9,2
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	170			
		В целом хорошо	217,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	50	437,5	56	7,8
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	330			
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10	497,5	56	8,9
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	380			
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	512,5	56	9,2
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,7	9,3	9,3	9,2	9,8	7,1	9,9	9,9	9,9	9,9	9,6	9,1	9,7	9,7
Средняя по 597 ответам														132

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

<http://bibliotih.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
		10	План по улучшению качества работы организации	1	1
ИТОГО				20	20

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	10

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	7,1
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, раз-	изучение мнения получателей услуг	9,7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	мещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 152

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

– проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

МКУК «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 200 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 200 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1935	9,7
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	1735	8,7
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	1780	8,9
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1887,5	9,4
№5	Удобство графика работы организации культуры	1840	9,2
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	56	0,3
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	360	1,8
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	398	2,0
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	398	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	58	0,3
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	1960	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	1962,5	9,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1970	9,9

№10	Компетентность персонала организации культуры	1952,5	9,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	1932,5	9,7
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	1827,5	9,1
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1517,5	7,6
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1857,5	9,3

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Сельская библиотека» Юго-Северного СП ТР было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	470	492,5	50	9,85
		В целом хорошо	22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	340	460	50	9,2
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	430	482,5	50	9,65
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика	Отлично, очень удобно	460	490	50	9,8

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество от-ветив-ших на вопрос</i>	<i>Сред-няя оценка по во-просу</i>
	работы организа-ции культуры	В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы-садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием крес-ла-коляски	22	304	50	6,08
		Оснащение организации спе-циальными устройствами для доступа инвалидов (оборудо-вание входных зон, раздвиж-ные двери, приспособленные перила, доступных санитар-но-гигиенических по-мещений, звуковые устрой-ства для инвалидов по зрению и т.п.)	86			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности са-мостоятельного пере-движения по территории ор-ганизации	92			
		Компетентность работы пер-сонала с посетителями-инва-лидами	88			
		Размещение информации, не-обходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необ-ходимой для получения услу-ги звуковой и зрительной ин-формации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными ре-льефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	16			
7	Соблюдение ре-жима работы орга-низацией культуры	Отлично, все устраивает	490	497	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение уста-новленных (заяв-ленных) сроков предоставления услуг организаци-ей культуры	Отлично, все устраивает	450	487,5	50	9,75
		В целом хорошо	37,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелатель-ность и вежли-вость персонала организации куль-туры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала органи-зации культуры	Отлично, все устраивает	490	497	50	9,95
		В целом хорошо	7,5			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворен-ность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворен-ность материаль-но-техническим обеспечением ор-ганизации культу-ры	Отлично, все устраивает	220	425	50	8,5
		В целом хорошо	195			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворен-ность качеством и полнотой инфор-мации о деятель-ности организации культуры, разме-щенной на офици-альном сайте орга-низации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	110	397,5	50	7,95
		В целом хорошо	277,5			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-вершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворен-ность качеством и содержанием по-лиграфических материалов орга-низации культуры	Отлично, все устраивает	360	465	50	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно, незначи-тельные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, со-	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество от-ветив-ших на вопрос	Сред-няя оценка по во-просу
		вершено не устраивает				

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя оценка по вопросам	9,7	8,8	9,0	9,5	9,3	6,3	9,8	9,8	9,9	9,8	9,7	9,0	7,7	9,3
Средняя по 250 ответам														127,5

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации сельского поселения <http://yugosev.tih.ru/administratsiya/podvedomstvennye-organizatsii/mkuk-selskaya-biblioteka-yugo-severnogo-sp-tr.html>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	0
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	0
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	6

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	5
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	8,8
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,0

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	6,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	7,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,3

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 133,5

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казенного учреждения культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района, даны следующие рекомендации:

- для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта;
- до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казенному учреждению культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

**МКУК «Централизованная клубная система
Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 589 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 589 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5772,5	9,8
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5727,5	9,7
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	5715	9,7
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5717,5	9,7
№5	Удобство графика работы организации культуры	5740	9,7
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1166	2,0
№6.2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1152	2,0
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	1174	2,0
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1176	2,0
№6.5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	1128	1,9
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	5762,5	9,8
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5765	9,8
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	5765	9,8
№10	Компетентность персонала организации культуры	5747,5	9,8
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5735	9,7
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5682,5	9,6
№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5747,5	9,8
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5755	9,8

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «ЦКС Юго-Северного СПТР» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений	Сумма баллов по	Сумма	Количество	Средняя
---	------------	--	-----------------	-------	------------	---------

		<i>получателей услуг</i>	<i>каждому варианту ответов</i>	<i>баллов по каждому вопросу</i>	<i>ответивших на вопрос</i>	<i>оценка по вопросу</i>
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,8
		В целом хорошо	30			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	440	485	50	9,7
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	420	480	50	9,6
		В целом хорошо	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	440	485	50	9,7
		В целом хорошо	45			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	430	482,5	50	9,65
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	98	476	50	9,52

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	100			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	100			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	100			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	78			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	500	500	50	10
		В целом хорошо	0			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	410	477,5	50	9,55
		В целом хорошо	67,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	0			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость	Отлично, все устраивает	460	490	50	9,5
		В целом хорошо	30			

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг</i>	<i>Сумма баллов по каждому варианту ответов</i>	<i>Сумма баллов по каждому вопросу</i>	<i>Количество ответивших на вопрос</i>	<i>Средняя оценка по вопросу</i>
	персонала организации культуры	Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	480			
		В целом хорошо	15			
		Удовлетворительно	0	495	50	9,9
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	430			
		В целом хорошо	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	482,5	50	9,65
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	400			
		В целом хорошо	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	475	50	9,5
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	410			
		В целом хорошо	67,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	477,5	50	9,55
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	330			
		В целом хорошо	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	455	50	9,1
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

[illegible]

3. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры
<http://dkys.ru/>

Перечень информационных объектов

Таблица 4

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1	Полное наименование организации культуры	1	0
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	0
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1	0
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководителя, его заместителя, членов правления, руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о дея-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
	тельности 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО				20	4

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об	официальный сайт организации культуры	4

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	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»		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	официальный сайт организации культуры	0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,8
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	изучение мнения получателей услуг	9,7

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	культуры в сети «Интернет»		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 140,4

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

IV. РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Рейтинг организаций культуры,

расположенных на территории Тихорецкого района Краснодарского края,
по результатам независимой оценки качества оказания услуг, 2017 г.

Место	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	152
2	Муниципальное казённое учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	150,3
3	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»	149,9
3	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	149,9
4	Муниципальное казённое учреждение «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	147,3
5	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	145,9
6	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района	145,1
7	Муниципальное казённое учреждение культуры «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района	144,7
8	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района	144,1
9	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»	143,3
10	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»	142,6

11	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»	142,5
12	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	142,4
13	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района»	142,2
14	Муниципальное казённое учреждение «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района»	140,7
14	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	140,7
15	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	140,4
16	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»	140,1
17	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»	139,5
18	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	138,5
19	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»	136,3
20	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»	134,8
21	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района	134,6
22	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района	133,7
23	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	133,5
24	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»	132,6
25	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	129
25	Муниципальное казённое учреждение «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	129
26	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района	124,7
27	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»	124,2
28	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»	121,3
29	Муниципальное казённое учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	121,1
30	Муниципальное казённое учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	101,6

V. ВЫВОДЫ

В целом уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в организациях культуры можно охарактеризовать как выше среднего и в целом соответствующем спросу населения.

Большим достижением для района стало активное появление официальных сайтов организаций культуры: если в 2016 г. на момент проведения независимой оценки качества предоставляе-

мых услуг их было 4, то в 2017 г. – восемнадцать (55% от общего числа, это рост на 450%). В районе есть поселения, где все организации культуры ведут свой сайт (таблица).

Поселения	Всего организаций культуры, ед.	Количество организаций культуры, имеющих официальный сайт, ед.	%
Тихорецкое городское	7	7	100
Алексеевское сельское	2	0	0
Архангельское сельское	3	2	67
Братское сельское	2	1	50
Еремизино-Борисовское сельское	2	1	50
Крутое сельское	2	0	0
Новорождественское сельское	2	1	50
Отраденское сельское	2	0	0
Парковское сельское	2	0	0
Терновское сельское	2	2	100
Фастовецкое сельское	2	2	100
Хоперское сельское	2	0	0
Юго-Северное сельское	2	1	50

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, остаются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг.

В целях повышения доступности и качества оказываемых услуг организациями культуры Общественный совет рекомендует организовать работу по следующим приоритетным направлениям:

1. Разработать мероприятия по обеспечению доступности и открытости организаций культуры, в частности:

- каждой организации культуры расширить работу по ведению и наполняемости сайтов;
- обратить внимание на организацию работы с людьми с ограниченными возможностями, создание условий для их беспрепятственного доступа в здание, т.к. доступность для маломобильных граждан является одним из основных аспектов, влияющих на оценку качества оказания услуг населению;
- обеспечить мероприятия по широкому анонсированию населения о предстоящих мероприятиях и об оказываемых услугах. Осуществлять публикацию на официальных сайтах и в средствах массовой информации ежегодных отчетов о деятельности организаций.

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры разработать планы работы по повышению качества предоставляемых услуг.

3. Учредителям муниципальных учреждений культуры осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; содействовать в улучшении материально-технической базы муниципальных учреждений с целью обеспечения комфортных условий для посетителей и получателей услуг.

Общественный совет при управлении культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район рекомендует рассмотреть возможность поощрения организаций, занимающих высшие места в районном рейтинге.

4. Полученные данные могут быть использованы:

- для проведения самооценки деятельности учреждений;
- для дальнейшего совершенствования деятельности учреждений.

Председатель

Кравцов В.В.

Секретарь

Батурина И.А.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ИТОГИ проведения независимой оценки качества услуг в муниципальных организациях культуры Тихорецкого района.....	0
I. ЗАДАЧИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ	2
II. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ	2
III. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА	9
МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система»_Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	9
МБУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения_Тихорецкого района»	17
МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	25
МКУК «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения_Тихорецкого района»	32
МКУК «Братская сельская библиотечная система»_Братского сельского поселения Тихорецкого района.....	40
МКУК «Централизованная клубная система_Братского сельского поселения Тихорецкого района»	47
МКУК Тихорецкого городского поселения_«Городской Дворец культуры»	55
МКУК «Сельская библиотека»_Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района.....	62
МКУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	70
МКУК Тихорецкого городского поселения_«Клуб им. Меньшикова»	78
МКУК Тихорецкого городского поселения_«Клуб «Заря»	85
МКУК Тихорецкого городского поселения_«Клуб в п. Каменный»	93
МКУК Тихорецкого городского поселения_«Клуб «Красный молот»	100
МКУК «Сельская библиотека»_Крутого сельского поселения Тихорецкого района	109
МКУК «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»	116
МКУ «Малороссийский сельский Дом культуры_Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	124
МКУК Тихорецкого городского поселения_«Тихорецкий историко-краеведческий музей»	133
МКУК «Новорождественская сельская библиотечная система»_Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	141
МКУК «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения_Тихорецкого района»	148
МКУК «Сельская библиотека»_Отраденского сельского поселения Тихорецкого района	156
МКУК «Сельский Дом культуры Отраденского сельского поселения_Тихорецкого района»	164
МКУК «Сельская библиотечная система»_Парковского сельского поселения Тихорецкого района	171
МКУ «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения_Тихорецкого района»	179
МКУК «Сельская библиотечная система»_Терновского сельского поселения Тихорецкого района	188
МКУК «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»	196
МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека»_муниципального образования Тихорецкий район	203
МКУК «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения_Тихорецкого района»	211
МКУК «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения_Тихорецкого района»	218
МКУК «Сельская библиотека»_Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района	226

МКУК «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»	233
МКУК «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района.....	241
МКУК «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	248
МКУК «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района».....	256
IV. РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ	263
VI. ВЫВОДЫ	277