

г. Энгельс, 2024 г.

Аналитический отчет по результатам
сбора и обобщения информации о
качестве условий оказания услуг
организациями культуры
администрации Энгельсского
муниципального района
Саратовской области

Оператор: ООО «ВЕКТОР»
Генеральный директор: Н.В. Бережнева

Оглавление

1. Методологический раздел	3
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	6
2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации».....	6
2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	10
2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов».....	12
2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	16
2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	19
2.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества оказания услуг организациями	21
Приложение 1. Форма фиксации информации об организации.....	27
Приложение 2. Анкета опроса.....	31

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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»;
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры,

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

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

9. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Методика проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области. Перечень организаций представлен в таблице 1.

Таблица 1. Перечень организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области

№	Полное название организации	Адрес
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	413143 Саратовская область, Энгельсский район, п. Бурный, ул. Зеленая, д.1
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	413149, Саратовская область, Энгельсский район, с. Воскресенка, ул. Центральная, д.10
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	410000, Саратовская область Энгельсский р-н, р.п. Приволжский

4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	413165 Саратовская обл. Энгельсский район с.Липовка, ул. Советская, 11
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	413141 Саратовская область, Энгельсский район, пос. Новопушкинское, 49
6	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	413116, Саратовская область г. Энгельс, ул. Ломоносова, д.21 а.
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	413100 Саратовская область, г. Энгельс, ул. М. Горького 24а
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	413100, Саратовская область г. Энгельс, ул. М. Горького, д.4

В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг было опрошено 2 672 получателя услуг. Количество респондентов составило 40% от генеральной совокупности или от числа получателей услуг в организациях, но не более 600 человек в организации.

Таблица 2. Выборочная совокупность респондентов

№	Наименование учреждения	Количество получателей услуг в год, чел.	Количество респондентов, чел.
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	485	194
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	371	149
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	850	340
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	542	217
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	590	236
6	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	839	336

7	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	64 591	600
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	73 836	600

В рамках НОКУ применялись 2 метода исследования:

- ✓ Очно проводился сбор информации о помещениях организации и прилегающей к ней территории. При обследовании организации заполнялся документ «Форма фиксации информации об организации» (Приложение 1) и составлялся фотоотчет по каждому оцениваемому параметру.
- ✓ Дистанционно исследовалось мнение получателей услуг о работе организации. Для этого проводился онлайн-опрос. Анкета опроса представлена в Приложении 2. Дистанционный метод применялся при обследовании официального сайта организаций культуры. Данные о наличии/отсутствии информации фиксировались в «Форме фиксации информации об организации».

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с приказом Минкультуры России 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» обеспечивается открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей закона. В соответствии с данным приказом все организации культуры должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

Для анализа показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на

информационных стендах в помещении организации культуры; на официальных сайтах организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» оценивалось наличие и количество обязательной к размещению информации на информационных стендах внутри организации и на сайте в телекоммуникационной сети Интернет. Перечень информации, обязательной к размещению на информационных ресурсах представлен в приложении 1 в «Форме фиксации информации об организации», таблица №1.

По результатам оценки у всех организаций есть официальный сайт и информационные стенды в помещении организации. У всех организаций объем информации на сайте соответствует требованиям законодательства, т.е. информации представлено достаточно.

Таблица 3. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что у всех организаций имеются 5 из 6 дистанционных способов связи. Отсутствует раздел с часто задаваемыми вопросами у МБУ ДК «Воскресенский» и МБУ ДК «Анисовский». Количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» составило 100,0 баллов во всех организациях.

Таблица 4. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	100,0

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных

стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 99,1% получателей услуг удовлетворены информацией на стендах в помещениях организаций и 99,1% - на официальном сайте.

Таблица 5. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	99,4
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	99,4
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,3
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	99,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,1
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	98,5

Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблицах ниже.

Таблица 6. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по критерию «Открытость и доступность информации об организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,8
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	99,8
	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	99,8
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,7

	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	99,7
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	99,4
4	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	99,1

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - доступность питьевой воды;
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 - санитарное состояние помещений организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» был осуществлен посредством исследования помещений организаций культуры. Оценивалось наличие и количество комфортных условий. В 7-ми организациях культуры имеются все 7 параметров оценки. Количество баллов по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100,0 во всех учреждениях.

Таблица 7. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	100,0

Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	100,0
Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	100,0
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0
Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организации оценивался, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 97,2% получателей услуг удовлетворены условиями комфортности.

Таблица 8. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,2
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	98,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,6
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	97,5
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	96,9
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	95,5
7	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	95,2
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	94,0

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» показана в таблицах ниже.

Таблица 9. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	99,4
3	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	98,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	98,5
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	97,8
7	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	97,6
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	97,0

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по трем направлениям: доступность помещения организации и территории, прилегающей к ней; доступность услуг организации культуры для людей с ОВЗ; изучалось мнение получателей услуг о доступности услуг для инвалидов.

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок,
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показала следующее. Чаще всего отсутствуют: адаптированный лифт или гусеничный ступенькоход (7 организаций из 8-ми), поручни на стенах / опоры-ходунки и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (5 организаций из 8-ми). В 4-х организациях отсутствует стоянка для автотранспорта инвалидов и сменные кресла-коляски. В 2-х организациях отсутствует пандус / подъемная платформа / вход на уровне земли, в 1-й организации отсутствуют расширенные дверные проемы.

В МБУ ДК «Воскресенский» вообще отсутствуют условия доступности здания для инвалидов.

Таблица 10. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	80,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	60,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	60,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского	60,0

	муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельский краеведческий музей))	
3	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	40,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	40,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	20,0
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	0,0

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. В 4-х организациях отсутствует оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению, в 1-й организации отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Таблица 11. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельского муниципального района Саратовской области по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельский краеведческий музей)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	80,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг организации культуры. Среди респондентов 13,8%

отметили наличие инвалидности. Из них 92,7% полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемыми услугами.

Таблица 12. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	95,6
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	95,2
4	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	92,5
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	91,5
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	90,5
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	88,9
8	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	78,9

Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг организаций культуры для инвалидов» показан в таблице ниже.

Таблица 13. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	93,4
2	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	85,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	85,1
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	84,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	79,4

6	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	75,7
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	74,7
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	60,6

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 98,9% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении.

Таблица 14. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	99,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,5
4	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	99,1

	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,1
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	98,5
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	96,6
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	96,2

По показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 99,2% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при получении услуг.

Таблица 15. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельского муниципального района Саратовской области по показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	99,7
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,5
	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,5
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	98,7
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	97,9

Дистанционными способами связи с организациями пользовались 81,2% получателей услуг. По показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия» 99,2% получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации.

Таблица 16. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 4.3 «Удовлетворенность участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	99,4
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	99,1
5	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	98,4
6	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,2
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	96,7

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показан в таблице ниже.

Таблица 17. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	99,9
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	99,2
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,1

	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей))	99,1
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	98,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	97,9
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	97,6

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что 99,5% респондентов готовы рекомендовать организацию.

Таблица 18. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей))	99,5
3	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	99,1
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,0
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	98,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	97,9

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) выразили 98,6% получателей услуг.

Таблица 19. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей»)	99,3
3	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	99,1
4	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,0
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	98,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,2
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	96,6
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	94,0

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации в целом находится на высоком уровне. 99,2% получателей услуг выразили удовлетворенность оцениваемым показателем.

Таблица 20. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей»)	99,5
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,5
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	99,0

4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	98,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	97,0

Рейтинг организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже.

Таблица 21. Рейтинг организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	99,8
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельсский краеведческий музей)	99,5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	99,2
	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	99,2
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	97,7
7	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	97,2

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества оказания услуг организациями

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки.

Таблица 22. Сводная таблица итоговых баллов по критериям оценки организаций культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области, балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский» (МБУ ДК «Анисовский»)	98,1
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельсского	96,6

	муниципального района Саратовской области (МБУ Энгельский краеведческий музей))	
3	Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района (МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР)	96,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» (МБУ ДК «Восход»)	95,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский» (МБУ ДК «Новопушкинский»)	95,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский» (МБУ ДК «Бурненский»)	94,3
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района» (МБУ «ЦБС ЭМР»)	93,9
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский» (МБУ ДК «Воскресенский»)	90,5

Таблица 23. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области

Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Бурненский»	99,7	98,5	75,7	98,7	99,2	94,3
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует лифт / гусеничный ступенькоход Отсутствует специально оборудованный для инвалидов санузел Отсутствуют поручни на стенах / опоры-ходунки Отсутствует кресло-коляска Отсутствует оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению Большая доля получателей услуг, неудовлетворенных условиями доступности для инвалидов (21,1%)					
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	При наличии технической возможности установить лифт / приобрести гусеничный ступенькоход или заключить договор аренды При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения Установить поручни на стенах / приобрести опоры-ходунки или заключить договор аренды Приобрести кресло-коляску или заключить договор аренды Приобрести оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению или заключить договор аренды					

Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества услуг в оказании услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Воскресенский»	99,4	97,0	60,6	97,9	97,7	90,5
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует раздел с часто задаваемыми вопросами Отсутствует лифт / гусеничный ступенькоход Отсутствует специально оборудованный для инвалидов санузел Отсутствуют поручни на стенах / опоры-ходунки Отсутствует кресло-коляска Отсутствует пандус / подъемная платформа Отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов Отсутствует оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению Отсутствует помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов					
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	Создать раздел с часто задаваемыми вопросами При наличии технической возможности установить лифт / приобрести гусеничный ступенькоход или заключить договор аренды При наличии технической возможности оборудовать адаптированный для инвалидов санузел Установить поручни на стенах / приобрести опоры-ходунки или заключить договор аренды Приобрести кресло-коляска или заключить договор аренды Установить пандус / подъемную платформу При наличии технической возможности создать стоянку для автотранспортных средств инвалидов Приобрести оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению или заключить договор аренды Обучить работников организации по сопровождению инвалидов					
Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества услуг в оказании услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Восход» муниципального	99,8	99,4	79,4	99,8	100,0	95,7

образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области»						
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов Отсутствует адаптированный лифт или гусеничный ступенькоход Отсутствует адаптированный санузел для инвалидов					
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	При наличии технической возможности сделать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов Установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход или заключить договор аренды При наличии технической возможности оборудовать адаптированный санузел для инвалидов					
Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Анисовский»	99,8	99,3	93,4	99,1	98,7	98,1
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует раздел с часто задаваемыми вопросами Отсутствует адаптированный лифт или гусеничный ступенькоход					
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	Установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход Создать на сайте раздел с часто задаваемыми вопросами					
Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение Дом культуры «Новопушкинский»	99,7	98,7	84,7	97,6	97,2	95,6
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов Отсутствует адаптированный лифт или гусеничный ступенькоход Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки					

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	При наличии технической возможности сделать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов Установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход Установить поручни на стенах или приобрести (взять в аренду) опоры-ходунки					
Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества услуг в оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района	99,1	97,6	85,7	99,2	99,8	96,3
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует адаптированный лифт или гусеничный ступенькоход Отсутствует специально оборудованный для инвалидов санузел					
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	Установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения					
Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Энгельсского муниципального района»	99,8	97,8	74,7	99,9	99,2	94,3
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов Отсутствуют поручни на стенах / опоры-ходунки Отсутствует сменное кресло-коляска Отсутствует специально оборудованный для инвалидов санузел Отсутствует оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям Методических рекомендаций При наличии технической возможности сделать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов Установить поручни на стенах или приобрести (взять в аренду) опоры-ходунки Приобрести (взять в аренду) сменные кресла-коляски При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
Название организации	Показатели по критериям					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» муниципального образования город Энгельс Энгельского муниципального района Саратовской области	99,7	99,6	85,1	99,1	99,5	96,6
Выявленные недостатки по результатам НОКУ	Отсутствует питьевая вода для получателей услуг Отсутствует лифт / гусеничный ступенькоход Отсутствуют поручни на стенах / опоры-ходунки Отсутствуют расширенные дверные проемы Отсутствует кресло-коляска Отсутствует оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению					
Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг	Обеспечить получателей услуг питьевой водой Установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход Установить поручни на стенах или приобрести (взять в аренду) опоры-ходунки При наличии технической возможности сделать расширенные дверные проемы Приобрести (взять в аренду) сменные кресла-коляски Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ФИКСАЦИИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Форма фиксации информации об организации культуры администрации Энгельсского муниципального района Саратовской области

Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

Дата проведения наблюдения: _____

Отметка об отнесении зданий организации к ОКН¹ (нужное подчеркнуть): да / нет

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Таблица № 1

№	Наличие информации на стендах организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при их наличии)	
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4)	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	
5)	Режим, график работы организации культуры	
6)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
7)	Перечень оказываемых платных услуг (при их наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	
8)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	
9)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	
10)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

¹ ОКН – объекты культурного, исторического, архитектурного наследия

Таблица № 2

№	Наличие информации на сайте организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4)	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	
5)	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	
6)	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
7)	Режим, график работы организации культуры	
8)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
9)	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	
10)	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	
11)	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
12)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	
13)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	
14)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
15)	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
16)	Иная информация	

Показатель № 1.2: Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№	Параметры оценки	Отметка о	
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		наличия на сайте	функционирования
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель № 2.1: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель № 3.1: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

ФИО эксперта: _____

_____/_____/_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ОПРОСА

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организацией культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций (учреждений) и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не требуется. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организацией гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да 2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да 2. Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да 2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и т.д.)?

1. Да

2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да

2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да

2. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да

2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да

2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да

2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!