

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Инв. № _____

СОГЛАСОВАНО
Министр культуры Алтайского края

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

_____ Е.Е. Безрукова
(подпись)

_____ В.В. Дрягин
(подпись)

(дата)

(дата)

М.П.

М.П.

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(итоговый)

Государственный контракт № Ф.2018.1211 от «12» ноября 2018 г.

Руководитель темы

(подпись, дата)

И.Б. Соловейкина

Омск 2018

Список исполнителей

Ответственный исполнитель	_____ (подпись, дата)	Е.А. Кузнецова (разделы 1, 5, 6, заключение)
Исполнители темы	_____ (подпись, дата)	И.И. Терехова (введение, раздел 2)
	_____ (подпись, дата)	О.А. Важинский (разделы 3-4)
Нормоконтролер	_____ (подпись, дата)	Т.И. Гунина

Реферат

Отчет 91 с., 1 ч., 10 табл., 19 рис., 7 источников, 2 прил.

АЛТАЙСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРЫ

Объектом исследования являлись девятнадцать организаций культуры Алтайского края.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры восемнадцати районов Алтайского края.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе организаций культуры указанных муниципальных образований. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации культуры, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры восемнадцати районов Алтайского края.

Нормативные ссылки

Настоящий отчет подготовлен в соответствии со стандартом ГОСТ 7.32.-2001. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. – М., 2001.

Обозначения и сокращения

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

МБУК - Муниципальное бюджетное учреждение культуры.

МКУК - Муниципальное казенное учреждение культуры.

МР – Муниципальный район.

НОК – независимая оценка качества.

см. – смотри.

Оглавление

Введение	6 стр.
1. Методологический раздел	7 стр.
1.1 Цель и задачи исследования	7 стр.
1.2 Объект и предмет исследования	7 стр.
2 Процедурный раздел	10 стр.
2.1 Описание метода и техники сбора данных	10 стр.
2.2 Описание метода выбора единиц анкетирования	10 стр.
2.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества	14 стр.
3 Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях (включая филиалы)	19 стр.
4 Результаты оценки уровня удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	25 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	29 стр.
6 Рейтинг организаций культуры	42 стр.
Заключение и рекомендации	46 стр.
Список использованных источников	52 стр.
Приложение А Техническое задание (Приложение № 1 к государственному контракту № Ф.2018.1211 от «12» ноября 2018 г.)	53 стр.
Приложение Б Образец анкеты	89 стр.

Введение

В соответствии с государственным контрактом № Ф.2018.1211 от 12 ноября 2018 г. по заказу Министерства культуры Алтайского края в ноябре-декабре 2018 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» была проведена независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, осуществляющих свою деятельность на территории восемнадцати районов Алтайского края (см. Техническое задание к контракту в Приложении А).

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования. Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу культуры, получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры сформированы на основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также поддержания органами местного самоуправления районов Алтайского края обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг организациями культуры и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

1 Методологический раздел

1.1 Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг девятнадцатью организациями культуры, осуществляющих свою деятельность на территории восемнадцати районов Алтайского края далее также – Организации.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об организациях культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стендах в соответствии со статьей 36.2 Закона РФ от 09 октября 1992 г. № 3612-1 и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277;

2) получение показателей, характеризующих качество условий оказания услуг организациями культуры, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об организации культуры;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников организации;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Дополнительной задачей в рамках настоящего исследования было составление рейтинга филиалов оцениваемой Организации культуры.

1.2 Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись 19 организаций культуры (см. табл.1), осуществляющих свою деятельность на территории восемнадцати районов Алтайского края. Полный перечень оцениваемых организаций с указанием филиалов представлен в Приложении №1 к Техническому заданию (см. Приложение А).

Таблица – 1 Перечень организаций культуры подлежащих независимой оценке качества услуг в 2018 году

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактический адрес организации культуры	Официальный сайт организации культуры
1	Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	658130, г. Алейск, пер. Парковый, 70	нет
2	Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	658510, Алтайский край, Баевский район, с. Баево, ул.	http://baevskiidomckultur.wixsite.com/baevodomkult

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактический адрес организации культуры	Официальный сайт организации культуры
			Ленина 56	
3	Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	658620 Алтайский край, Завьяловский район с. Завьялово, ул. Советская, 137	http://zavyalovoaltai.ru
4	Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	659220, Российская Федерация, Алтайский край, Залесовский район, с. Залесово, ул. Коммунистическая, 51	http://rckszalesovo.wixsite.com/22137
5	Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	659040, Алтайский край, Калманский район, с. Калманка, ул. Ленина, 7	http://www.kalmanka-adm.ru/214/
6	Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	658700, Алтайский край, Каменский район, г. Камень-на-Оби, ул. Ленина, 29	http://kamenrai.ru/komitetey/kultura/muzei.html
7		МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	658700, Алтайский край, Каменский район, г. Камень-на-Оби, ул. Ленина, 49	http://www.kamenrai.ru/
8	Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	658340, Алтайский край, Краснощёковский район, с. Краснощёково, ул. Садовая, 17	http://troschand.wixsite.com/krasnoshchekovo-cks
9	Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	658750, Алтайский край, Крутихинский район, с. Крутиха, ул. Ленинградская, 33	https://admin.krutiha.ru
10	Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	658960, Алтайский край, Михайловский район, с. Михайловское, ул. Карла Маркса, 41	http://mrkdc.ru/
11	Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	658044, Алтайский край, Первомайский район, с. Боровиха, ул. Ново-Советская,	http://kulturperv.wixsite.com/mysite

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактический адрес организации культуры	Официальный сайт организации культуры
			4	
12	Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	658633, Алтайский край, Романовский район, п. Рассвет, ул. Школьная, 2	http://rmdk.ucoz.net
13	Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	658200, Алтайский край, г. Рубцовск, ул. Куйбышева, 57	нет
14	Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	659522, Алтайский край, Солтонский район, с. Солтон, ул. Ленина, 5	http://soltonadm.ru/
15	Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	Алтайский край Суетский район с. Верх-Суетка ул. Целинная 63, 658690	http://admin-suet.ru
16	Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	659450, Алтайский край, Тогульский район, ул. Октябрьская, 4	http://togultrdk.ru
17	Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	659070, Алтайский край, Топчихинский район, с. Топчиха, ул. Куйбышева, 37	http://club.top-culture.ru/
18	Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	658580, Алтайский край, Тюменцевский район, с. Тюменцево, ул. Барнаульская, 1	http://tumencevo.ucoz.ru
19	Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	658130, Алтайский край, г. Алейск, ул. Первомайская, 84	http://www.aleysk22.su/

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организаций с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организаций в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Организаций и их филиалов.

2 Процедурный раздел

2.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) *Метод очного индивидуального анкетирования (в том числе личный опрос)* – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов (либо опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету). Под респондентами в данном исследовании понимаются потребители услуг организаций культуры 14 лет и старше и родители (законные представители) получателей услуг 13 лет и младше.

2) *Онлайн анкетирование* потребителей услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

3) *Метод телефонного опроса* - индивидуальное формализованное интервью с потребителями услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше с использованием специального программного обеспечения для «безбумажной» технологии САП-опросов.

4) *Метода заочного индивидуального анкетирования* – письменная форма опроса получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

5) *Контент-анализ* содержания официальных сайтов Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования.

6) *Контрольная закупка* – обращение в Организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

7) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 марта 2017 г. № 261, исходя из численности получателей услуг Организаций за 2017 год, и составила (см. табл. 2):

Таблица – 2 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг Организаций, в абс. значении (человек)

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Количество получателей услуг в год, в т.ч. в филиалах, чел.	Категория организации культуры	Объем выборки план
1	Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	8953	Малые организации культуры	не менее 150
2	Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	8627	Малые организации культуры	не менее 150
3	Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	16000	Средние организации культуры	не менее 500
4	Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	14122	Средние организации культуры	не менее 500
5	Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	23019	Средние организации культуры	не менее 500
6	Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	49936	Средние организации культуры	не менее 500
7	Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	18985	Средние организации культуры	не менее 500
8	Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	17188	Средние организации культуры	не менее 500
9	Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	45847	Средние организации культуры	не менее 500
10	Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	19844	Средние организации культуры	не менее 500
11	Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	272423	Крупные организации культуры	не менее 1000
12	Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	11991	Малые организации культуры	не менее 150
13	Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	10826	Малые организации культуры	не менее 150

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Количество получателей услуг в год, в т.ч. в филиалах, чел.	Категория организации культуры	Объем выборки план
14	Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	7581	Малые организации культуры	не менее 150
15	Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	4480	Малые организации культуры	не менее 150
16	Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	7884	Малые организации культуры	не менее 150
17	Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	10638	Малые организации культуры	не менее 150
18	Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	14164	Средние организации культуры	не менее 500
19	г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	28528	Средние организации культуры	не менее 500
Итого					не менее 7200

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 9737 единиц. Распределение выборочной совокупности в соответствии с оцениваемыми Организацииями представлено в табл. 3.

Таблица – 3 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемой Организацией, в абс. значении (человек)

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактическая выборка
1	Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	205
2	Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	177
3	Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	576
4	Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	657
5	Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	587
6	Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	806
7	Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	542

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Фактическая выборка
8	Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	622
9	Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	636
10	Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	806
11	Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	1101
12	Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	245
13	Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	268
14	Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	199
15	Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	200
16	Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	256
17	Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	327
18	Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	996
19	г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	531
Итого			9737

Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с каналом обратной связи представлено в табл. 4. Следует отметить, что доминирующее число анкет (61,6%) получено по Интернет-каналу обратной связи. Методом очного индивидуального анкетирования (в том числе личного опроса) заполнено 37,1% анкет, в форме телефонного опроса получено 1,3% ответов. По каналу обратной связи «электронная почта» заполненных анкет получено не было.

Таблица – 4 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с каналом обратной связи по каждой оцениваемой Организацией, в абс. значении (человек)

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Канал обратной связи		
			Интернет-канал	Личный опрос	Опрос по телефону
1	Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	205	-	-
2	Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	172	-	5
3	Завьяловский	МБУ «Многофункциональный	541	-	35

№ пп	Наименование муниципального образования	Наименование организации культуры	Канал обратной связи		
			Интернет-канал	Личный опрос	Опрос по телефону
	район	культурный центр»			
4	Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	647	-	10
5	Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	129	451	7
6	Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	186	620	-
7	Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	3	539	-
8	Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	622	-	-
9	Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	625	-	11
10	Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	599	207	-
11	Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	12	1073	16
12	Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	243	-	2
13	Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	255	-	13
14	Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	199	-	-
15	Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	193	-	7
16	Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	256	-	-
17	Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	320	-	7
18	Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	568	426	2
19	г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	224	298	9
Итого			5999	3614	124

2.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 3

представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 5 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг Организациями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации;	100 баллов	50%	50 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	<ul style="list-style-type: none"> - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 	100 баллов	40%	40 баллов

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н.

3 Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях (включая филиалы)

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы организаций культуры, оцениванию подлежали следующие показатели:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (максимальное значение показателя с учетом его значимости – 30 баллов);

- обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (максимальное значение показателя с учетом его значимости – 30 баллов).

Участвующие в исследовании организации культуры Алтайского края получили следующие оценки (см. табл. 6).

Таблица – 6 Значения показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях культуры на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях (включая филиалы), а также наличие дистанционных способов обратной связи

Муниципальное образование	Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
			Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
			на информационных стендах в помещениях организации,	на официальном сайте организации в сети Интернет	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
	Максимальное значение показателя в баллах		50	50	100	25	25	25	25	100
	Значимость показателя				30%					30%
	Максимальное значение показателя с учетом его значимости				30					30
Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	Значение показателя в баллах	0,0	1,2	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			1,2					0,0
Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	9,0	2,7	11,7	25,0	25,0	0,0	0,0	50,0
		с учетом его значимости			11,7					15,0
Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	0,0	1,7	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			1,7					0,0
Залесовский район	МБУК «Многофункциональный	Значение показателя в баллах	12,0	4,5	16,5	25,0	25,0	25,0	25,0	100,0

Муниципальное образование	Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
			Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
			на информационных стендах в помещении организации,	на официальном сайте организации в сети Интернет	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
		Максимальное значение показателя в баллах	50	50	100	25	25	25	25	100
		Значимость показателя			30%					30%
		Максимальное значение показателя с учетом его значимости			30					30
	культурный центр»	с учетом его значимости			16,5					30,0
Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	Значение показателя в баллах	1,0	1,8	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			2,8					0,0
Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	Значение показателя в баллах	0,0	2,9	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			2,9					0,0
Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	Значение показателя в баллах	7,0	1,0	8,0	25,0	25,0	0,0	0,0	50,0
		с учетом его значимости			8,0					15,0
Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	9,0	1,3	10,3	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
		с учетом его значимости			10,3					22,5

Муниципальное образование	Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
			Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
			на информационных стендах в помещении организации,	на официальном сайте организации в сети Интернет	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
		Максимальное значение показателя в баллах	50	50	100	25	25	25	25	100
		Значимость показателя			30%					30%
		Максимальное значение показателя с учетом его значимости			30					30
Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	0,0	2,3	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			2,3					0,0
Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	Значение показателя в баллах	5,0	1,7	6,7	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0
		с учетом его значимости			6,7					7,5
Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	10,0	1,8	11,8	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0
		с учетом его значимости			11,8					7,5
Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	11,0	1,3	12,3	25,0	25,0	0,0	0,0	50,0
		с учетом его значимости			12,3					15,0
Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный	Значение показателя в баллах	0,0	1,4	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Муниципальное образование	Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
			Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
			на информационных стендах в помещении организации,	на официальном сайте организации в сети Интернет	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
		Максимальное значение показателя в баллах	50	50	100	25	25	25	25	100
		Значимость показателя			30%					30%
		Максимальное значение показателя с учетом его значимости			30					30
	центр»	с учетом его значимости			1,4					7,5
Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	6,0	0,6	6,6	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0
		с учетом его значимости			6,6					7,5
Суевский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	Значение показателя в баллах	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			0,1					0,0
Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	Значение показателя в баллах	10,0	1,5	11,5	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
		с учетом его значимости			11,5					22,5
Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	Значение показателя в баллах	7,0	2,1	9,1	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0
		с учетом его значимости			9,1					7,5

Муниципальное образование	Показатель		Показатель 1.1.			Показатель 1.2.				
			Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА:			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:				
			на информационных стендах в помещениях организации,	на официальном сайте организации в сети Интернет	Итого 1.1	телефона,	электронной почты,	электронных сервисов	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
		Максимальное значение показателя в баллах	50	50	100	25	25	25	25	100
		Значимость показателя			30%					30%
		Максимальное значение показателя с учетом его значимости			30					30
Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	0,0	1,4	1,4	25,0	25,0	25,0	0,0	75,0
		с учетом его значимости			1,4					22,5
г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	Значение показателя в баллах	0,0	3,3	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
		с учетом его значимости			3,3					0,0

4 Результаты оценки уровня удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания. Оцениваемые организации культуры получили следующие оценки (см. табл. 7).

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию культуры. Всего оценку по данному показателю дали 358 респондентов из числа участников анкетирования, получающих услуги в 8 обследуемых организациях (МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района, МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр», МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейск, МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района, МБУК «Калманский культурно-информационный центр», МБУК «Каменский районный краеведческий музей», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района). 347 респондентов полностью или частично удовлетворены доступностью услуг оцениваемой организации для инвалидов и представителей других маломобильных групп.

Таблица – 7 Значения показателей, характеризующих уровень удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организаций культуры

Наименование муниципального образования	Показатель		Показатель 1.3.	Показатель 2.3.	Показатель 3.3.	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.
	Максимальное значение показателя в баллах		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значимость показателя		40,0%	50,0%	30,0%	40,0%	40,0%	20,0%	30,0%	20,0%	50,0%
	Максимальное значение показателя с учетом его значимости		40	50	30	40	40	20	30	20	50
Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	Значение показателя в баллах	93,2	99,5	82,5	96,6	97,6	97,1	96,6	99,5	99,0
		с учетом его значимости	37,3	49,8	24,8	38,6	39,0	19,4	29,0	19,9	49,5
Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	91,2	94,9	84,6	99,4	99,4	99,4	96,0	99,4	98,9
		с учетом его значимости	36,5	47,5	25,4	39,8	39,8	19,9	28,8	19,9	49,4
Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	39,8	50,0	30,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	99,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	39,9	50,0	30,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	Значение показателя в баллах	99,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	39,6	50,0	30,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Каменский район	МБУК «Каменский	Значение	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0

Наименование муниципального образования	Показатель		Показатель 1.3.	Показатель 2.3.	Показатель 3.3.	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.
	Максимальное значение показателя в баллах		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значимость показателя		40,0%	50,0%	30,0%	40,0%	40,0%	20,0%	30,0%	20,0%	50,0%
	Максимальное значение показателя с учетом его значимости		40	50	30	40	40	20	30	20	50
	районный краеведческий музей»	показателя в баллах									
		с учетом его значимости	40,0	50,0	30,0	40,0	40,0	20,0	29,7	20,0	50,0
Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Наименование муниципального образования	Показатель		Показатель 1.3.	Показатель 2.3.	Показатель 3.3.	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.
	Максимальное значение показателя в баллах		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Значимость показателя		40,0%	50,0%	30,0%	40,0%	40,0%	20,0%	30,0%	20,0%	50,0%
	Максимальное значение показателя с учетом его значимости		40	50	30	40	40	20	30	20	50
	культурный центр»	с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Суетский район	МБУК «Культурно- досуговый центр»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	Значение показателя в баллах	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	40,0	50,0	0,0	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	Значение показателя в баллах	99,2	100,0	92,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		с учетом его значимости	39,7	50,0	27,9	40,0	40,0	20,0	30,0	20,0	50,0
г. Алейск	МБУ «Культурно- досуговый центр»	Значение показателя в баллах	99,2	100,0	98,1	100,0	100,0	100,0	97,0	99,6	100,0
		с учетом его значимости	39,7	50,0	29,4	40,0	40,0	20,0	29,1	19,9	50,0

5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемых учреждений культуры Алтайского края была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемых организаций.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 8.

Следует отметить, что наиболее низкие оценки большинство организаций получили по критериям "Доступность услуг для инвалидов" и "Открытость и доступность информации об организации культуры". В частности, по результатам наблюдения установлено, что в большинстве обследованных организаций (включая филиалы) не созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. В большинстве учреждений отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Таблица – 8 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

Показатель		Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"				Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			Критерий "Доступность услуг для инвалидов"				Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"				Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
		1.1.	1.2.	1.3.	Итог	2.1.	2.3.	Итог	3.1.	3.2.	3.3.	Итог	4.1.	4.2.	4.3.	Итог	5.1.	5.2.	5.3.	Итог
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах		30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100
Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	1,2	0	37,3	38,5	45,7	49,8	95,4	5,8	6,6	24,8	37,1	38,6	39,0	19,4	97,1	29,0	19,9	49,5	98,4
Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	11,7	15	36,5	63,2	44,8	47,5	92,3	4,0	6,1	25,4	35,5	39,8	39,8	19,9	99,4	28,8	19,9	49,4	98,1
Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	1,7	0	39,8	41,5	49,9	50,0	99,9	8,0	0,0	30,0	38,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	16,5	30	39,9	86,4	49,9	50,0	99,9	0,0	0,0	30,0	30,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	2,8	0	39,6	42,4	49,7	50,0	99,7	1,4	0,0	30,0	31,4	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	2,9	0	40,0	42,9	50,0	50,0	100,0	0,6	0,0	0,0	0,6	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	8,0	15	40,0	63,0	50,0	50,0	100,0	12,0	1,8	30,0	43,8	40,0	40,0	20,0	100,0	29,7	20,0	50,0	99,7
Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	10,3	22,5	40,0	72,8	50,0	50,0	100,0	3,9	0,0	0,0	3,9	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Крутихинский	МКУК	2,3	0	40,0	42,3	50,0	50,0	100,0	1,5	0,0	0,0	1,5	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0

Показатель		Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"				Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			Критерий "Доступность услуг для инвалидов"				Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"				Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
		1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1.	3.2.	3.3.	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
район	«Многофункциональный культурный центр»																			
Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	6,7	7,5	40,0	54,2	50,0	50,0	100,0	5,4	0,0	0,0	5,4	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	11,8	7,5	40,0	59,3	50,0	50,0	100,0	0,9	0,0	0,0	0,9	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	12,3	15	40,0	67,3	50,0	50,0	100,0	1,9	0,0	0,0	1,9	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	1,4	7,5	40,0	48,9	50,0	50,0	100,0	4,0	0,0	0,0	4,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	6,6	7,5	40,0	54,1	50,0	50,0	100,0	1,0	0,0	0,0	1,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	0,1	0	40,0	40,1	50,0	50,0	100,0	0,5	0,0	0,0	0,5	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	11,5	22,5	40,0	74,0	50,0	50,0	100,0	1,1	0,0	0,0	1,1	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	9,1	7,5	40,0	56,6	50,0	50,0	100,0	5,6	0,0	0,0	5,6	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	1,4	22,5	39,7	63,6	49,8	50,0	99,8	0,3	0,0	27,9	28,2	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	3,3	0	39,7	43,0	48,0	50,0	98,0	12,0	3,9	29,4	45,3	40,0	40,0	20,0	100,0	29,1	19,9	50,0	99,0

На рис. 1-19 приведены значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по каждой организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599.



Рисунок – 1 Оценка качества условий оказания услуг МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района, в баллах



Рисунок – 2 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр», в баллах



**Рисунок – 3 Оценка качества условий оказания услуг
МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского
района, в баллах**



**Рисунок – 4 Оценка качества условий оказания услуг
МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского
района, в баллах**

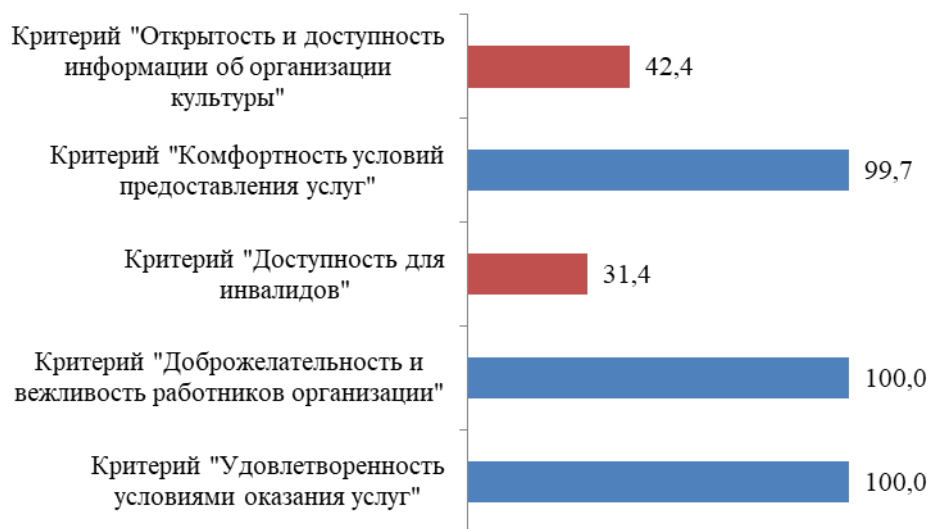


Рисунок – 5 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Калманский культурно-информационный центр», в баллах

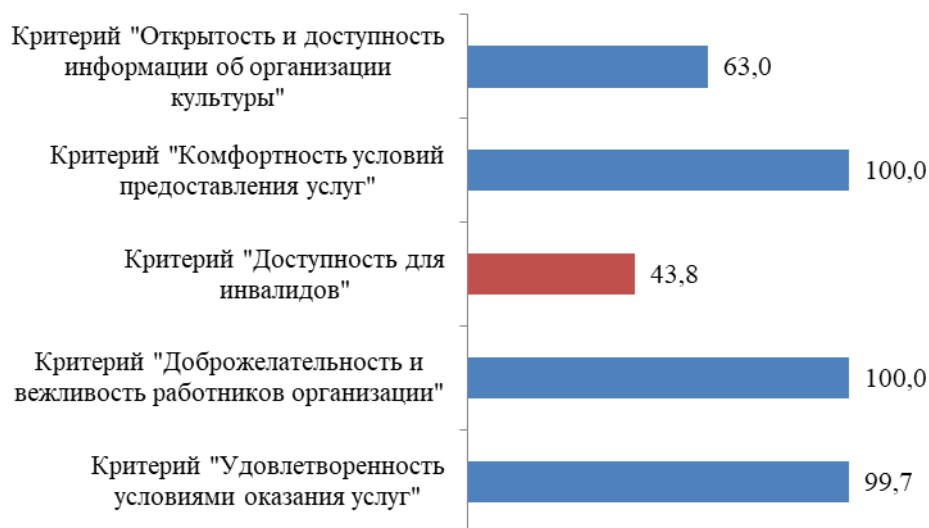


Рисунок – 6 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Каменский районный краеведческий музей», в баллах

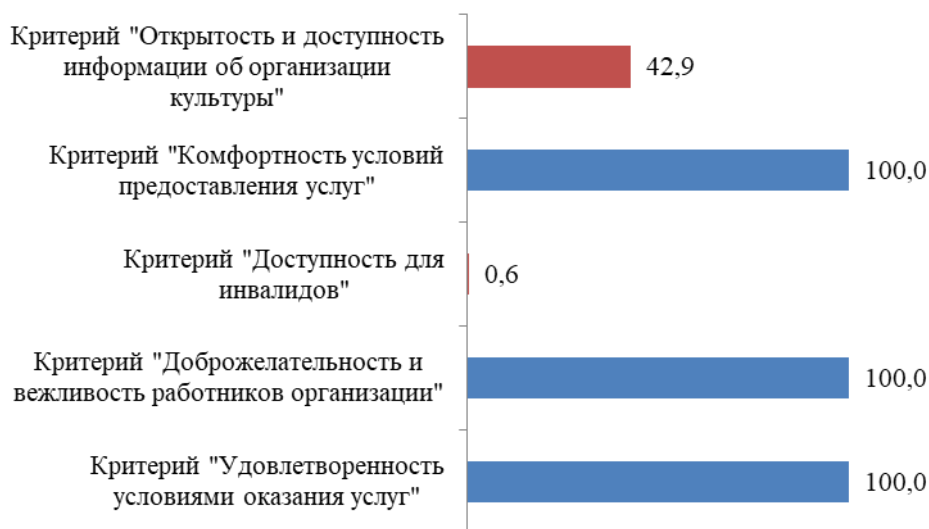


Рисунок – 7 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района, в баллах

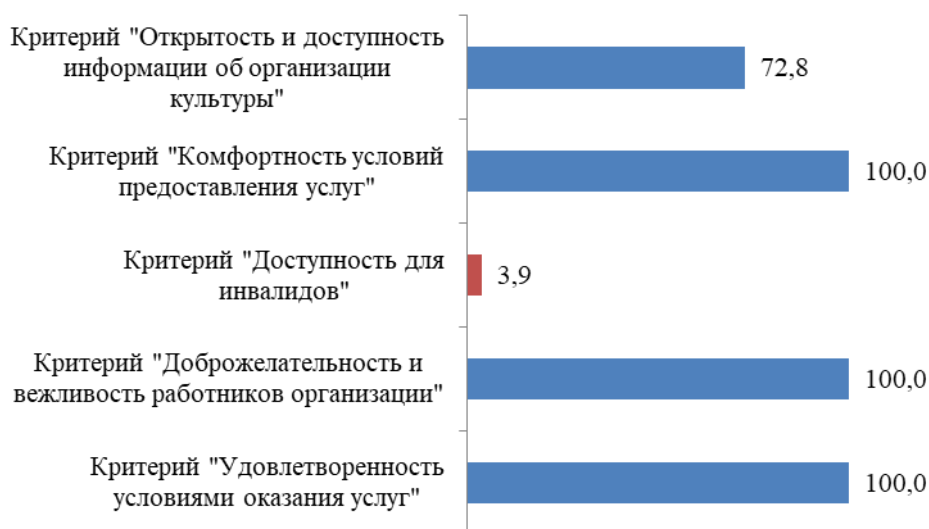


Рисунок – 8 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», в баллах

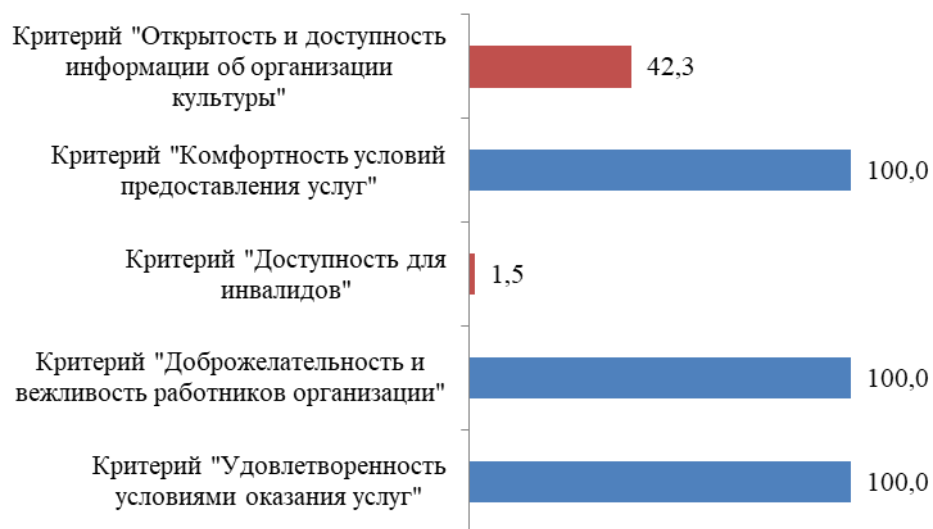


Рисунок – 9 Оценка качества условий оказания услуг МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, в баллах

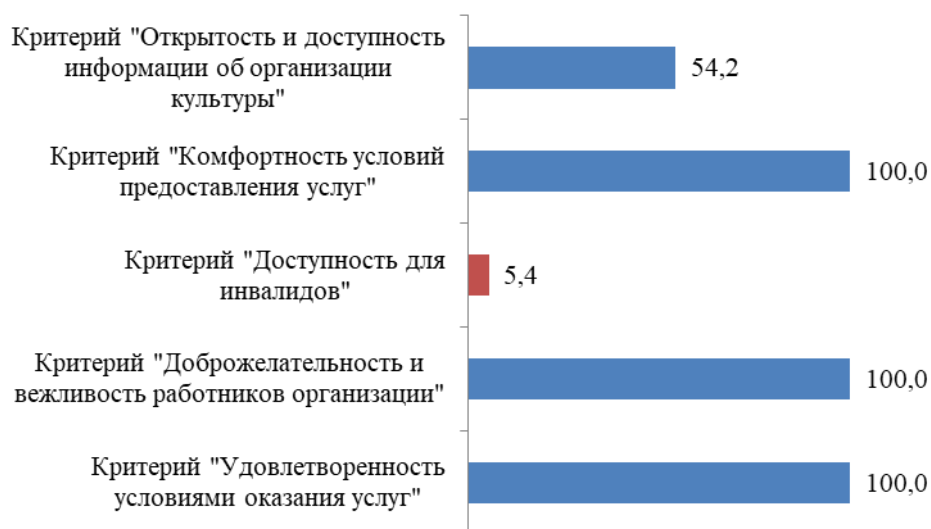


Рисунок – 10 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр», в баллах



Рисунок – 11 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района, в баллах

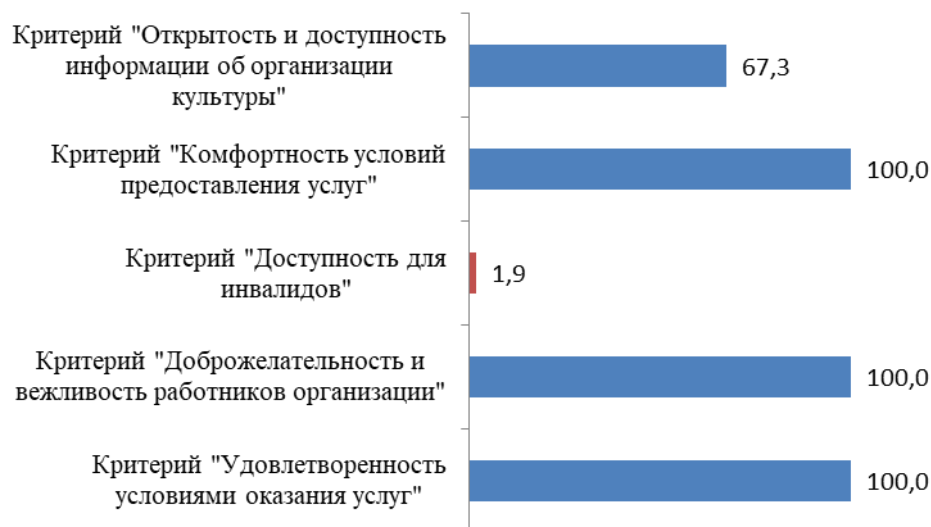


Рисунок – 12 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Многофункциональный культурный центр» Романовского района, в баллах

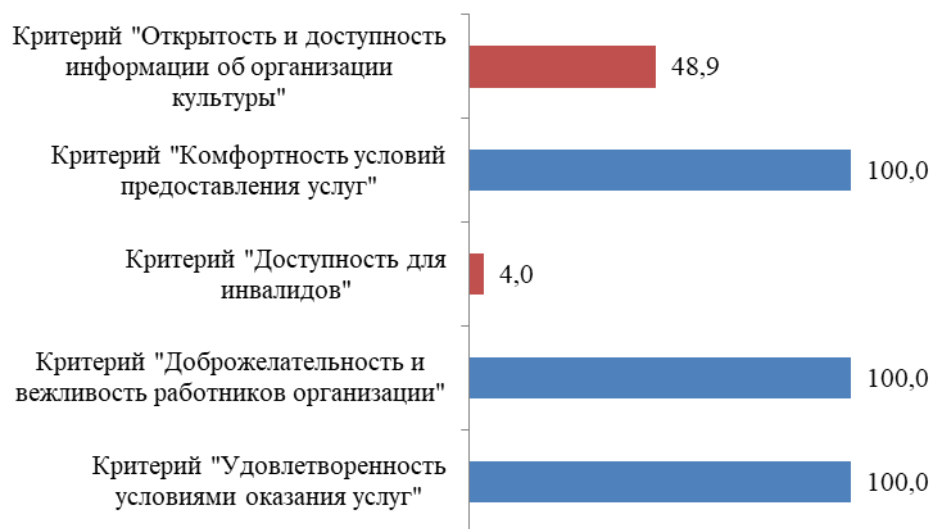


Рисунок – 13 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района, в баллах

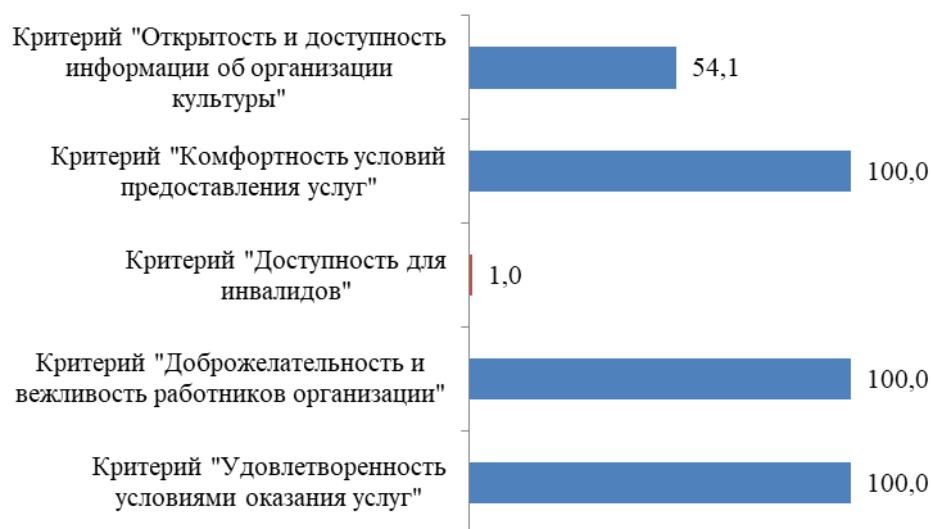


Рисунок – 14 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, в баллах

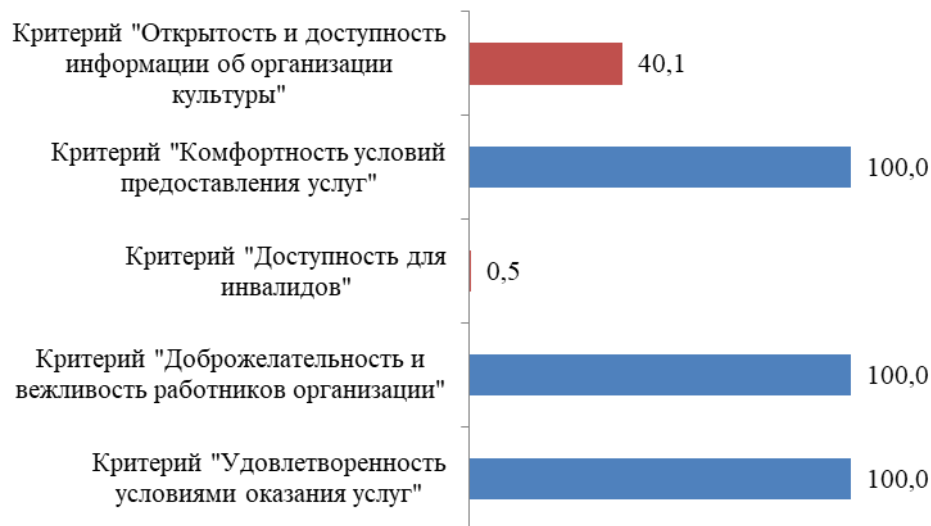


Рисунок – 15 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района, в баллах

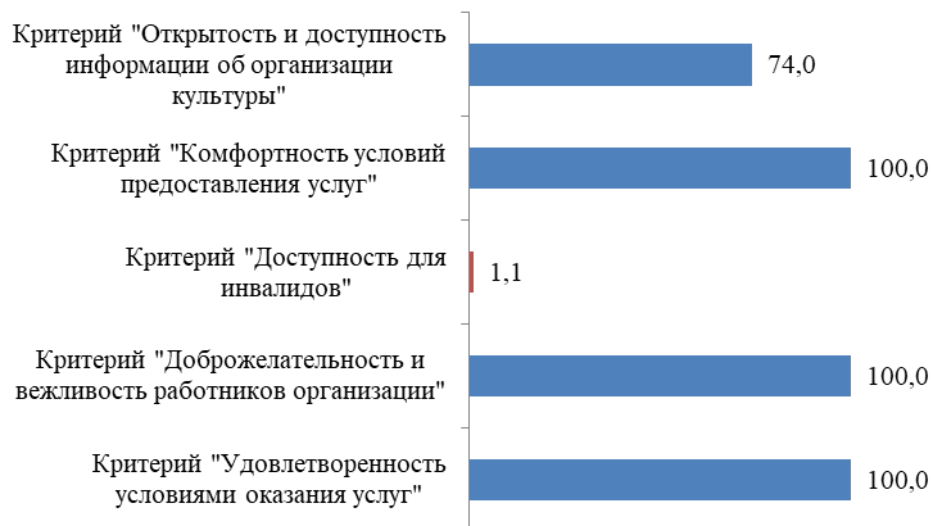


Рисунок – 16 Оценка качества условий оказания услуг МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры», в баллах

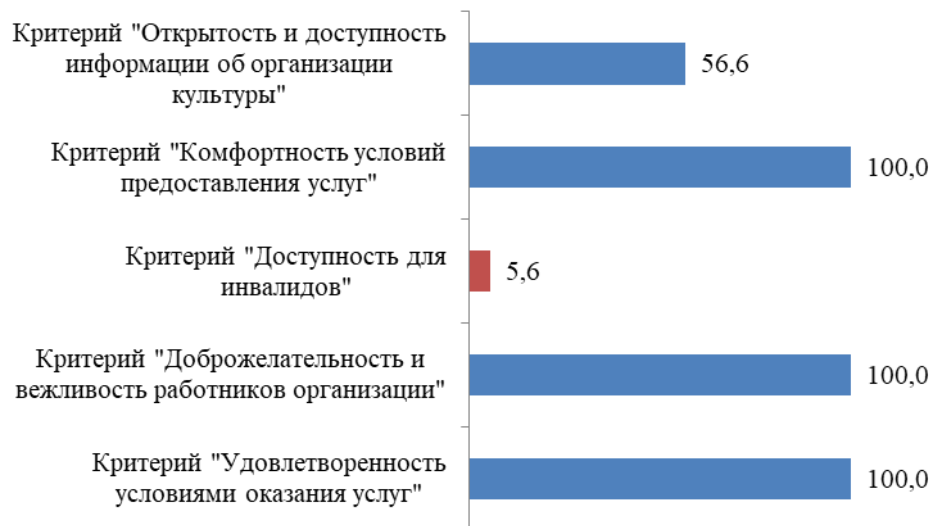


Рисунок – 17 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры», в баллах



Рисунок – 18 Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района, в баллах

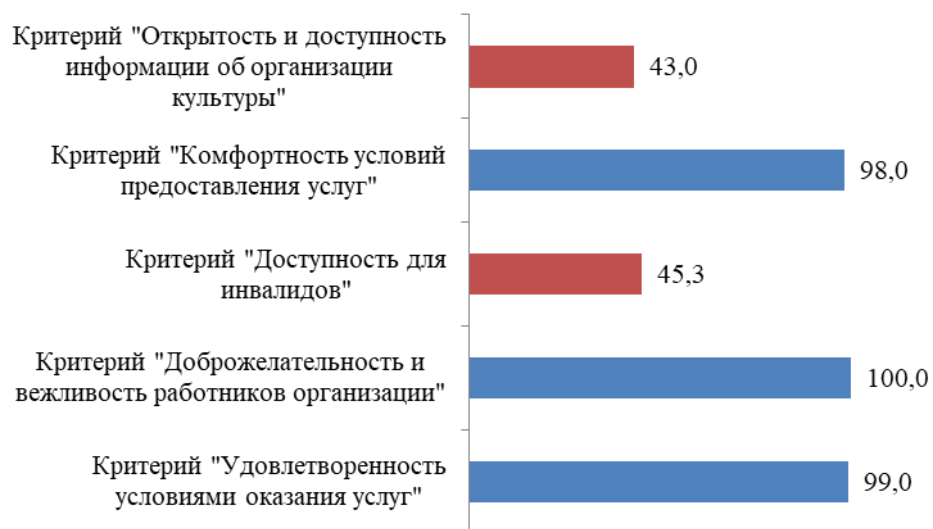


Рисунок – 19 Оценка качества условий оказания услуг МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейска, в баллах

6 Рейтинг организаций культуры

В рамках решения дополнительной задачи социологического исследования, был составлен рейтинг оцениваемых организаций культуры Алтайского края.

По результатам проведенного исследования, лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди организаций стал МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района Алтайского края. Учреждение получило 416,3 балла в совокупности оценок по пяти критериям. На втором месте рейтинга находится МБУК «Каменский районный краеведческий музей» (406,5 балла); на третьем - МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района (391,6 балла). Следует отметить, что большинство учреждений получили достаточно высокие итоговые баллы в диапазоне от 388,5 до 352,9 балла. Замыкают рейтинг организации, набравшие в сумме баллов по пяти критериям менее 350,0 баллов: МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района (343,8 балла); МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района (343,5 балла); МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района (340,6 балла). Рейтинг филиалов см. в табл. 9.

Таблица – 9 Рейтинг организаций культуры с учетом значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, в баллах

Наименование муниципального образования	Наименование организации	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий "Доступность для инвалидов"	Критерий "Доброжелательность и вежливость работников организации"	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Итого по 5 показателям (баллы)	Место в рейтинге
Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	86,4	99,9	30,0	100,0	100,0	416,3	1
Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	63,0	100,0	43,8	100,0	99,7	406,5	2
Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	63,6	99,8	28,2	100,0	100,0	391,6	3
Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	63,2	92,3	35,5	99,4	98,1	388,5	4
г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	43,0	98,0	45,3	100,0	99,0	385,3	5
Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	41,5	99,9	38,0	100,0	100,0	379,4	6
Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	72,8	100,0	3,9	100,0	100,0	376,7	7
Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	74,0	100,0	1,1	100,0	100,0	375,1	8
Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный	42,4	99,7	31,4	100,0	100,0	373,5	9

Наименование муниципального образования	Наименование организации	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий "Доступность для инвалидов"	Критерий "Доброжелательность и вежливость работников организации"	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Итого по 5 показателям (баллы)	Место в рейтинге
	центр»							
Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	67,3	100,0	1,9	100,0	100,0	369,2	10
Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	38,5	95,4	37,1	97,1	98,4	366,5	11
Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	56,6	100,0	5,6	100,0	100,0	362,2	12
Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	59,3	100,0	0,9	100,0	100,0	360,2	13
Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	54,2	100,0	5,4	100,0	100,0	359,6	14
Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	54,1	100,0	1,0	100,0	100,0	355,1	15
Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	48,9	100,0	4,0	100,0	100,0	352,9	16
Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	42,3	100,0	1,5	100,0	100,0	343,8	17
Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	42,9	100,0	0,6	100,0	100,0	343,5	18
Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	40,1	100,0	0,5	100,0	100,0	340,6	19

Сводный показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по всем обследованным учреждениям, рассчитанный в соответствии с пунктом 9 (а) Приказа Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н приведен в табл. 10.

Таблица – 10 Сводный показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в баллах

Наименование муниципального образования	Наименование организации	Значение показателя оценки качества, в баллах
Залесовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	83,3
Каменский район	МБУК «Каменский районный краеведческий музей»	81,3
Тюменцевский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	78,3
Баевский район	МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»	77,7
г. Алейск	МБУ «Культурно-досуговый центр»	77,1
Завьяловский район	МБУ «Многофункциональный культурный центр»	75,9
Краснощёковский район	МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр»	75,3
Тогульский район	МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры»	75,0
Калманский район	МБУК «Калманский культурно-информационный центр»	74,7
Романовский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	73,8
Алейский район	МКУК «Информационно-методический центр»	73,3
Топчихинский район	МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры»	72,4
Первомайский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	72,0
Михайловский район	МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр»	71,9
Солтонский район	МБУК «Многофункциональный культурный центр»	71,0
Рубцовский район	МБУК «Культурно-информационный центр»	70,6
Крутихинский район	МКУК «Многофункциональный культурный центр»	68,8
Каменский район	МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района	68,7
Суетский район	МБУК «Культурно-досуговый центр»	68,1

Заключение и рекомендации

Результаты проведенного в 2018 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы 19 муниципальных организаций культуры Алтайского края, дают основание сделать следующие выводы.

Полученные обследованными муниципальными организациями культуры Алтайского края оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- для критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района получил оценку 86,4 балла из 100 возможных; МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры» и МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр» получили 74,0 и 72,8 балла из 100 возможных соответственно.

- для критерия «Комфортность условий предоставления услуг» 11 из 19 обследованных организаций получили максимальную оценку 100 баллов (МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры», МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Романовского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района, МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры», МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района, МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района, МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района);

- для критерия «Доступность услуг для инвалидов» две организации набрали более 40,0 баллов из 100 возможных (МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейск – 45,3 балла; МБУК «Каменский районный краеведческий музей» - 43,8 балла);

- для критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» 17 из 19 организаций получили максимальный балл (МБУ «Культурно-досуговый центр» г.Алейск, МБУК «Каменский районный краеведческий музей», МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района, МБУК «Калманский культурно-информационный центр», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района, МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры», МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр», МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района, МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Романовского района, МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, МКУК «Тогульский

многофункциональный центр культуры», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района, МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района, МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района). Две организации получили близкие к 100 баллам оценки (МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр» - 99,4 балла из 100 возможных; МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района – 97,0 балла из 100 возможных);

- для критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 15 организаций из 19 получили максимальную оценку 100 баллов. Четыре организации получили оценки в диапазоне от 99,7 до 98,1 балла из 100 возможных (МБУК «Каменский районный краеведческий музей», МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейск, МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района, МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр»).

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

1. Несмотря на высокие оценки, полученные всеми организациями по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети Интернет» по результатам опроса получателей услуг (оценки в диапазоне от 40,0 до 36,5 балла), общая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» ниже 100 баллов. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций, а также стендов в помещениях (включая филиалы), выявлены значительные нарушения требований, предъявляемых к открытости и доступности информации об организациях культуры, закрепленных в Приказе Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277. 7 из 19 обследованных организаций получили 0 баллов по подкритерию показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района, МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района, МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейск, МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района, МБУК «Калманский культурно-информационный центр», МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района). У организаций МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района, МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района, МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейск, МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района, МБУК «Калманский культурно-информационный центр» (на официальном сайте Администрации

Калманского района есть ссылка на сайт «Центральной районной библиотеки им. М.Ф.Борисова», однако он не отражает структуру МБУК «КИЦ» и полную информацию об организации), МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района отсутствуют собственные официальные сайты. Кроме того, на официальных сайтах органов местного самоуправления также отсутствует установленная Приказом информация о подведомственных муниципальных организациях культуры. На официальных сайтах ряда организаций представлена устаревшая информация по отдельным показателям информационной открытости: на официальных сайтах МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр», МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района представлены устаревшие версии Уставов организаций (2011-2015 гг.). Официальные сайты МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», МБУК «Калманский культурно-информационный центр» и ряда других организаций не отражают произошедшую реорганизацию учреждений: отсутствует информация о новом наименовании организации, информация о подразделениях и филиалах. Требуется обновления и пополнения информация о проводимых мероприятиях – на сайте МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр» сведения о мероприятиях актуальны только на ноябрь 2018 года. На сайтах ряда организаций отсутствует информация о проводимых и планируемых мероприятиях: МБУК «Каменский районный краеведческий музей», МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Романовского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры», МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры». В перечне размещенных на официальных сайтах всех обследованных организаций документов отсутствуют «копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры», «информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры», «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.

2. Во всех организациях культуры (включая филиалы) выявлены нарушения в оформлении информационных стендов, в частности, информация о деятельности организации культуры представлена не в полном объеме, либо отсутствует: контактные данные организации (почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты); информация об учредителе и учредительные документы; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о материально-техническом обеспечении; информация о руководителе учреждения.

3. Выявлено несоответствие требованиям критерия «доступность услуг для инвалидов»: в большинстве организаций (включая филиалы) прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп. Об этом свидетельствуют результаты проведенного наблюдения (по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» 17 из 19 организаций получили менее 10 баллов (МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района, МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района, МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры», МБУК «Калманский культурно-информационный центр», МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Романовского района, МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района, МБУК «Баевский многофункциональный культурный центр», МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр», МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры», МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района, МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района; МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района получил по данному показателю 0 баллов). Результаты проведенного наблюдения подтверждаются также оценками, полученными в ходе опроса получателей услуг: 14 из 19 организаций получили 0 баллов по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (МБУК «Многофункциональный культурный центр» Залесовского района, МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района, МБУК «Культурно-информационный центр» Каменского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Первомайского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района, МКУК «Тогульский многофункциональный центр культуры», МБУК «Калманский культурно-информационный центр», МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района, МБУК «Многофункциональный культурный центр» Романовского района, МБУК «Краснощёковский многофункциональный культурный центр», МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района, МБУК «Михайловский районный культурно-досуговый центр», МБУК «Топчихинский центральный Дом культуры», МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района).

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых организаций (включая филиалы) рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах органов местного самоуправления (либо на официальных сайтах профильных структурных подразделений органов местного самоуправления) в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. В частности, необходимо сформировать разделы: «организации культуры» с указанием активных ссылок на официальные сайты организаций, либо, при их отсутствии, разместить полную информацию о деятельности организации культуры, включая сведения о филиалах; «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», а также своевременно обновлять и пополнять размещенную в указанных разделах информацию. Не соответствует требованиям Приказа информация, размещенная на официальных сайтах органов местного самоуправления следующих районов Алтайского края: Администрации Завьяловского района; Администрации Алейского района; Администрации г. Алейска; Администрации Баевского района; Администрации Залесовского района; Администрации Калманского района; Администрации Каменского района; Администрации Краснощёковского района; Администрации Крутихинского района; Администрации Первомайского района; Администрация Романовского района; Администрации Рубцовского района; Администрации Суетского района; Администрации Тогульского района; Администрации Топчихинского района; Администрации Тюменцевского района.

2. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. Официальный сайт организации культуры должен содержать полный перечень структурных подразделений (филиалов) организации, включая необходимые документы и другие сведения. В случае наличия у структурных подразделений (филиалов) собственных Интернет-сайтов, информация об этом также размещается на официальном сайте организации культуры с указанием активных ссылок на сторонние информационные ресурсы. Разработать собственные официальные сайты муниципальным организациям культуры: МКУК «Информационно-методический центр» Алейского района; МБУ «Многофункциональный культурный центр» Завьяловского района; МБУ «Культурно-досуговый центр» г. Алейск; МБУК «Культурно-информационный центр» Рубцовского района; МБУК «Калманский культурно-информационный центр»; МКУК «Многофункциональный культурный центр» Крутихинского района; МБУК «Многофункциональный культурный центр» Солтонского района; МБУК «Культурно-досуговый центр» Суетского района; МБУК «Многофункциональный культурный центр» Тюменцевского района.

3. По итогам обсуждения на Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными учреждениями культуры (при Министерстве культуры Алтайского края) результатов НОК, сформировать и опубликовать на официальном сайте в сети «Интернет» планы по улучшению качества работы обследованных организаций в срок, определенный отраслевыми нормативными правовыми актами; разместить на официальных сайтах органов местного самоуправления и обследованных организаций актуальную информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

4. Совершенствовать материально-техническую базу организаций (включая филиалы); разместить информацию о материально-техническом обеспечении организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях филиалов.

5. Актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений согласно п. 3 приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

6. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайте организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее.

7. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех организациях (включая филиалы).

8. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

9. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры региона, рекомендуется применять следующие методы сбора первичной информации: онлайн анкетирование получателей услуг и индивидуальное очное анкетирование (в том числе личный опрос) как наиболее результативные.

Список использованных источников

1. Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации 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»
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»
7. Официальные сайты муниципальных организаций культуры Алтайского края (дата обращения: 03.12.2018)

