****

**Введение**

Сфера культуры поставила в центр своей деятельности самого человека, как высшую общественную ценность, его интересы, потребности, сделав его участником созидательной культурной деятельности, а государство призвано лишь стимулировать самоорганизацию социокультурной деятельности и саморазвитие культуры посредством правовой, экономической, организационной поддержки культуры, а так же обеспечить создание соответствующей сегодняшнему дню инфраструктуры социокультурной сферы, условий для реализации духовных потребностей человека. Учреждения культуры всех форм собственности призваны направлять усилия на создание, развитие, распространение культуры, организацию содержательного общения, отдыха человека и восстановления его сил. Необходимо обеспечить распространение духовно-культурных ценностей, их активное творческое освоение людьми в сфере досуга в целях формирования гармонично развитой, творчески активной личности.

Инфраструктура социально-культурной сферы – это совокупность материальных, организационных, финансово-экономических, кадровых, информационно-методических и иных условий осуществления социально-культурной деятельности.

Социокультурная сфера охватывает разветвленную инфраструктуру образовательных, воспитательных, информационных, природоохранительных, рекреационных и других государственных и общественных институтов.

 Система организаций культурной сферы многослойна, разделена на уровни, виды и формы социокультурной сферы. По видам выделяются институты социально-культурной сферы (научно-исследовательские учреждения, учреждения искусств, творческие союзы и иные объединения художественно-творческой направленности); образовательно-воспитательные учреждения; научно-просветительские учреждения; культурно-досуговые учреждения (в том числе и ведомственные); санаторно-курортные и туристско-экскурсионные учреждения; культуроохранительные институты. Каждая форма социокультурных учреждений имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг организациями культуры в определенной степени «усредняет» разграничение по формам культурной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций культуры предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, приказами Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», от 30.10.2018 № 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».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности организаций культуры в рамках независимой оценки ООО «Грантри» руководствуется следующими нормативными актами:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 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 требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**Глава 1. Программа исследования (описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края)**

Термины и определения:

Выборка (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

Выборочный метод – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

Генеральная совокупность – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

Гипотеза – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

Задачи социологического исследования – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

Метод анкетирования – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

Невключенное наблюдение – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

Независимая оценка качества – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций культуры, оказывающих услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления социальных услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций;
* удовлетворенность условиями оказания услуг;

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

Объем выборки – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

Объект социологического исследования – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование.

Потребительский эксперимент – вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

Программа исследования – документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

Предварительный системный анализ объекта – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

Репрезентативность – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности. Социальное исследование – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования в практике социального управления

Цель социального исследования – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 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 требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1. Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Алтайского края.

2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры Алтайского края.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере культуры.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений культуры Алтайского края деятельностью учреждений культуры Алтайского края в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

* открытостью и доступностью информации об организации в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
* удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
* удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере культуры;
* удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений культуры Алтайского края в целом, а также показателя информационной открытости учреждений культуры Алтайского края будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (Кyi). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

Кyi = 0 - показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю.

Кyi = 0> - в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю. Кyi, равное 100 – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю.

Кyi = <0 – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю. Кyi = -100 – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения культуры Алтайского края в целом по конкретному показателю.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края включает четыре последовательных этапа:

1. организационный этап;
2. подготовительный этап;
3. основной этап;
4. аналитический этап.

Перечень организаций культуры Алтайского края формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве культуры Алтайского края. Доля респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году.

Исходя из технического задания в текущем, 2022 году, определены организации культуры, указанные в таблице. Объем выборки составляет 29400 респондентов, из них: 2400 получателей или потенциальные получатели услуг государственных организаций в сфере культуры и 27000 получателей или потенциальные получатели услуг муниципальных организаций в сфере культуры. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, так и с использованием интернет - ресурсов (по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры Алтайского края старше 18 лет.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в группах получателей услуг организаций культуры, законных представителей получателей услуг организаций культуры.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте до 7 лет не могут являться респондентами. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте от 7 до 14 лет (в случае необходимости) опрашиваются (анкетируются) в присутствии законного представителя.

Респонденты заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации культуры.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименованиемуниципального образования | Наименование юридического лица и его филиалов (структурныхподразделений)в соответствии с уставом | Количество получателей услугв год, чел. | Фактическое количество респондентов | Доля респондентов, % |
| 1. | г. Барнаул | Муниципальное бюджетное учреждение города Барнаула «Музей «Город» | 23657 | 642 | 2,71% |
| 2. | г. Барнаул | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-просветительский центр «Планетарий» | 60000 | 761 | 1,27% |
| 3. | г. Барнаул | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Барнаула» | 110399 | 790 | 0,72% |
| 4. | г. Белокуриха | МБУ «Центр культуры города Белокуриха» | 17800 | 685 | 3,85% |
| 5. | г. Бийск | МБУ «Городской Дворец культуры» | 229218 | 805 | 0,35% |
| 6. | г. Бийск | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Бийска» | 31383 | 720 | 2,29% |
| 7. | г. Бийск | Муниципальное бюджетное учреждение «Бийский городской драматический театр»\* | 44511 | 1472 | 3,31% |
| 8. | г. Бийск | Муниципальное бюджетное учреждение «Бийский краеведческий музей им. В.В. Бианки» | 76509 | 640 | 0,84% |
| 9. | г. Бийск | Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный центр» | 45528 | 707 | 1,55% |
| 10. | г. Бийск | МБУ «Молодежный центр «Родина» | 10944 | 638 | 5,83% |
| 11. | г. Заринск | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры «Строитель» | 78622 | 807 | 1,03% |
| 12. | г. Заринск | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Северный» | 27 093 | 860 | 3,17% |
| 13. | г. Заринск | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Балиндер» | 14 240 | 691 | 4,86% |
| 14. | г. Рубцовск | МБУК «Краеведческий музей» г. Рубцовска | 56 220 | 716 | 1,27% |
| 15. | г. Рубцовск | МБУК «Театр кукол им. А.К. Брахмана» | 10 807 | 772 | 7,14% |
| 16. | г. Рубцовск | МБУК «Рубцовский драматический театр»\* | 38 000 | 1560 | 4,11% |
| 17. | г. Рубцовск | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная система» | 28 721 | 719 | 2,50% |
| 18. | г. Славгород | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Славгородский городской краеведческий музей» | 28 372 | 1136 | 4,00% |
| 19. | г. Славгород | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода» | 15 902 | 697 | 4,38% |
| 20. | г. Славгород | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры города Славгорода» | 272 430 | 650 | 0,24% |
| 21. | Бийский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Многофункциональный культурный центр" Бийского района | 152721 | 651 | 0,43% |
| 22. | Бурлинский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Бурлинского района | 173981 | 739 | 0,42% |
| 23. | Волчихинский район | МКУК «Волчихинский многофункциональный культурный центр» Волчихинского района | 141480 | 678 | 0,48% |
| 24. | Егорьевский район | Муниципальное учреждение культуры «Егорьевский межпоселенческий районный культурный досуговый центр» | 23943 | 695 | 2,90% |
| 25. | Егорьевский район | Муниципальное учреждение культуры «Егорьевская межпоселенческая центральная библиотека» | 73551 | 884 | 1,20% |
| 26. | Егорьевский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Егорьевский межпоселенческий районный историко-краеведческий музей» | 3795 | 634 | 16,71% |
| 27. | Змеиногорский район | МБУК «Культурно-информационный центр Змеиногорского района | 294736 | 1388 | 0,47% |
| 28. | Зональный район | Муниципальное казённое учреждение культуры «Зональный многофункциональный культурный центр» Зонального района Алтайского края | 198985 | 652 | 0,33% |
| 29. | Ключевский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Ключевского района Алтайского края | 241397 | 992 | 0,41% |
| 30. | Красногорский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Красногорского района Алтайского края | 78074 | 845 | 1,08% |
| 31. | Курьинский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский многофункциональный культурный центр» Курьинского района Алтайского края | 8300 | 617 | 7,43% |
| 32. | Кытмановский район | Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный культурный центр» Кытмановского района Алтайского края | 133509 | 707 | 0,53% |
| 33. | Локтевский район | МБУК «Культурно-досуговый центр им. Н. Островского» | 13911 | 458 | 3,29% |
| 34. | Локтевский район | МБУК «МФКЦ Локтевского района» | 52668 | 638 | 1,21% |
| 35. | Немецкий национальный район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр Немецкого национального района Алтайского края» | 260547 | 650 | 0,25% |
| 36. | Павловский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Павловский многофункциональный центр культуры» | 75 958 | 768 | 1,01% |
| 37. | Поспелихиский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края: | 198567 | 732 | 0,37% |
| 38. | Родинский район | МБУК «Многофункциональный культурный центр» Родинского района | 150583 | 514 | 0,34% |
| 39. | Советский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Советского района Алтайского края | 99000 | 655 | 0,66% |
| 40. | Солонешенский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Солонешенского района Алтайского края | 78943 | 774 | 0,98% |
| 41. | Табунский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Табунского района Алтайского края | 103 811 | 683 | 0,66% |
| 42. | Угловский район | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Угловского района Алтайского края | 204 653 | 644 | 0,31% |
| 43. | Усть-Пристан-ский район | МКУК «Усть-Пристанский МФКЦ» | 24629 | 1054 | 4,28% |
| 44. | Целинный район | МБУК «МФКЦ Целинного района» | 8981 | 717 | 7,98% |
| 45. | Шелаболихин-ский район | МКУК «Многофункциональный культурный центр» Шелаболихинского района Алтайского края | 9000 | 704 | 7,82% |
| 1. | г. Барнаул | Краевое автономное учреждение «Алтайский государственный театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина» | 40403 | 844 | 2,09% |
| 2. | г. Барнаул | Краевое автономное учреждение «Алтайский государственный театр кукол «Сказка» | 43 352 | 867 | 1,19% |
| 3. | г. Барнаул | Краевое автономное учреждение «Алтайский государственный музыкальный театр» | 84 060 | 748 | 0,89% |
| 4. | г. Барнаул | Краевое автономное учреждение «Алтайский краевой театр драмы им. В.М. Шукшина» | 63126 | 882 | 1,40% |
| Всего | 3997745 | 38282 | 0,96% |

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры, характеризующие:

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):**

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.**

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:**

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) 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 (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):**

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:**

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Глава 3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Алтайского края**

Таблица 1. Критерий «Открытость и доступность информации организации культуры»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Показатели | Итого по крит. 1 | Рейтинг |
| **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** |
| 25 | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 100 | 100 | 96,5 | 95,60 | 13 |

Максимальное количество баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 баллов.

Таблица 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Показатели | Итого по крит. 2 | Рейтинг |
| **2.1.** | **2.3.** |
| 21 | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 100 | 97 | 98 | 4 |

Максимальное количество баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» – 100 баллов.

Таблица 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Показатели | Итого по крит. 3 | Рейтинг |
| **3.1.** | **3.2.** | **3.3.** |
| 11 | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 20 | 60 | 80 | 53,60 | 11 |

Максимальное количество баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов – 100 баллов.

Таблица 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Показатели | Итого по крит. 4 | Рейтинг |
| **4.1.** | **4.2.** | **4.3.** |
| 40 | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 97 | 95 | 97 | 94,40 | 17 |

Максимальное количество баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» – 100 баллов.

Таблица 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Показатели | Итого по крит. 5 | Рейтинг |
| **5.1.** | **5.2.** | **5.3.** |
| 40 | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 95 | 97 | 96 | 94,40 | 25 |

Максимальное количество баллов по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 баллов.

**Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров**

(Рейтинг организаций культуры Алтайского края по 2 формам на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности организаций культуры

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Алтайского края составил **83,9 баллов** из 100,00.

Таблица 1. Рейтинг организаций культуры Алтайского края

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Организации в сфере культуры Алтайского края. | Рейтинг по группе показателей |  |
| открытость и доступность информации об организации | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего | Рейтинг |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 95,6 | 98 | 53,6 | 94,4 | 94,4 | 87,20 | 9 |

Таблица 2. Рейтинг организаций культуры Алтайского края **с учетом оценки театрально-концертных организаций по 5-ти критериям** (на общих основаниях оценки организаций культуры)

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Алтайского края составил **85,1** балла из 100,00.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Организации в сфере культуры Алтайского края. | Рейтинг по группе показателей |  |
| открытость и доступность информации об организации | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего | Рейтинг |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 95,6 | 98 | 53,6 | 94,4 | 94,4 | 87,20 | 11 |

5.3. Градация организаций культуры Алтайского края.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер группы | Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов | Количество организаций в группе | Среднее значение по группе |
| 1 группа | 80 и более% | 41 | 85,4 % |
| 2 группа | От 60 до 79,99% | 8 | 76,4% |
| 3 группа | От 40 до 59,99% | 0 | - |
| 4 группа | От 20 до 39,99% | 0 | - |
| 5 группа | От 0 до 19,99% | 0 | -  |
| Среднее значение |  |  | 80,9 % |

Организации культуры должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания социальных услуг, в нее вошли 41 организация культуры. Ко второй группе относятся организации с хорошим уровнем условий качества услуг, в нее вошли 8 организаций культуры. Третья, четвертая и пятая группы – с удовлетворительным и низким уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения исследования не имеется.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) Критерии оценки по 5 показателям наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доброжелательность, вежливость условий оказания услуг. Фактическая оценка по данным группам показателей составила 96,6 % по сравнению с нормативными значениями.

2) Критерии оценки по 5 показателям наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 45,9% по сравнению с нормативными значениями.

**Глава 5. Основные недостатки в работе учреждений, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

(сгруппированные в целом по Алтайскому краю проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и обобщения информации касаются, прежде всего, наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее на сайтах организаций.

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части образовательных организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблем также связана с обеспечением в части организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: к ним относятся: 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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

**Глава 6. Рекомендации по улучшению качества работы на основе пожеланий граждан в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры Алтайского края.**

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в организациях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

* 1. По показателю «Удовлетворённость населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры» государственным и муниципальным организациям культуры необходимо:

- увеличить фонд новой литературой, чаще проводить новые мероприятия в том числе для молодёжи;

- расширить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и в сети «Интернет» через официальные сайты организаций, в том числе в «социальных сетях»;

- в муниципальных и государственных организациях культуры провести текущие ремонты, приобрести необходимую мебель (столы, стулья, стеллажи, банкетки, зеркала и т.д.), установить кулеры с питьевой водой, кофе-автоматы и др., приобрести соответствующую техническую аппаратуру (телевизоры, фотоаппараты, музыкальное оборудование и т.д.), привести в соответствие санитарно-гигиенические помещения, увеличить места для стоянки автомобилей;

- на официальных сайтах библиотек представлять более широкий спектр новых изданий, поступающих в них;

- предоставить получателям услуг возможность покупки (бронирования) билетов в электронном виде на своих официальных сайтах, а также, там, где услуга предоставляется (музеи, театры), улучшить её качество;

2. По показателю «Открытость и доступность информации организации культуры на Официальном сайте учреждения» государственным и муниципальным организациям культуры более полно представить необходимые сведения. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии требованиями законодательства.

3. По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» государственным и муниципальным организациям культуры регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

4. Государственным и муниципальным организациям культуры предоставить на своих официальных сайтах возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества.

**Заключение.**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры Алтайского края выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг государственными и муниципальными организациями культуры Алтайского края.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными и муниципальными организациями культуры Алтайского края. Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Общее плановое количество собранной информации по изучению мнения получателей услуг: анкетирование – 90% от общего планового количества респондентов, интервьюирование – 10% от общего планового количества респондентов. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Сравнение удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе субъектов Российской Федерации, отраслей социальной сферы, организационно-правовых форм и типов организаций (учреждений) может быть выявлена после размещения результатов независимой оценки за 2022 год во всех субъектах РФ.

Отчет подготовлен специалистами-экспертами Общества с ограниченной ответственностью «Грантри»:

Михалев А.В., эксперт, образование среднее специальное экономическое, стаж работы – 5 лет.

Бурцев О.П., эксперт, к.ф.н., образование высшее, стаж работы – 10 лет.

Цыдыпова С.Н, эксперт, образование высшее, стаж работы – 3 года.

Цыдыпова О.А., эксперт, к.с.н., образование высшее, стаж работы – 5 лет.

Багаева Р.В., эксперт, к.с.н., образование высшее, стаж работы – 2 года.

Куликова О.А., эксперт, к.п.н., образование высшее, стаж работы – 4 года.

Доменик А.Ю., эксперт, образование высшее, стаж работы – 6 лет.

**Приложения**

**Приложение 1**

**Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры**

37. Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края

* Установить на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы».
* Оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов.
* Приобрести сменное кресло-коляску.
* Оборудовать для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.
* Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
* Предоставить возможность инвалидам по слуху (зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

|  |  |
| --- | --- |
| Предложения/отзывы: | Человек: |
| Все очень хорошо. | 16 |
| Изменить график работы клуба в пользу выходных дней. Организовать кружковую деятельность для молодёжи. | 2 |
| Изменить график работы клуба в пользу выходных дней. Организовать кружковую деятельность для молодёжи. Привлечь к работе людей со специальным образованием. | 1 |
| изменить график работы Дома культуры | 7 |
| Отлично работают библиотеки! | 11 |
| Оценка - отлично! | 10 |
| Желательно большего посещения людей преклонного возраста | 2 |

**Приложение 2.**

**Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям**

**1.1. Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 100 | 100 | 30 |

**1.1.1. Показатель «**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**».**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Нормативное количество документов | Итоговое количество документов | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 9 | 9 | 30 |

**1.1.2. Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет**».**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Нормативное количество документов | Итоговое количество документов | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 13 | 13 | 30 |

**1.2. Показатель «**Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество способов обратной связи  | Функционирование способов обратной связи | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 4 | 4 | 27 |

**1.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 96,5 | 96,5 | 28,95 |

**1.3.1 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 711 | 97 |

**1.3.2 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 705 | 96 |

**2.1. Показатель «**Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество условий | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 5 | 100 | 50 |

**2.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 700 | 96 |

**3.1. Показатель «**Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество единиц оборудования | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 2 | 40 | 12 |

**3.2. Показатель «**Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество условий | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 4 | 80 | 32 |

**3.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 31 | 10 | 32 |

**4.1. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 686 | 94 |

**4.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 695 | 95 |

**4.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 691 | 94 |

**5.1. Показатель «**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)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 684 | 93 |

**5.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 696 | 95 |

**5.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
| 37. | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | 732 | 699 | 95 |