

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»
ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск,
ул. Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,
ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230 ПАО
Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615

Утверждаю:

Директор ООО «ЦО «Эксперт-профи»

Н.А. Джаганян

«01» октября 2022 г.



**ОТЧЁТ
ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ КАРАЧАЕВО-
ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
В 2022 ГОДУ**

Пятигорск 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения об исследовании.

1.1. Информация об операторе независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры Карачаево-Черкесской Республики

1.2. Основные сведения.

1.3. Методика проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры Карачаево-Черкесской Республики .
Предельная ошибка репрезентативности.

1.4. Структура и характеристика выборочной совокупности исследования.

2. Результаты обобщенного мнения о качестве условий предоставления услуг в организациях сферы культуры Карачаево-Черкесской Республики

2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры

2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры

2.3. Показатели, характеризующие доступность деятельности организаций сферы культуры для инвалидов

2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций культуры

3. Рейтинг организаций сферы культуры Карачаево-Черкесской Республики

Выводы по результатам исследования.

Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры Карачаево-Черкесской Республики

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ В 2022 ГОДУ

Общая информация

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»

ООО «ЦО «Эксперт-профи»

ОКОПФ 12300 - общество с ограниченной ответственностью

ОКФС 16 - Частная собственность

ИНН 2632115708

КПП 263201001

Дата постановки на учет 16.03.2020 г.

Информация о месте нахождения:

Почтовый индекс 357500

Код и наименование страны 643 - Российская Федерация

Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край

ОКАТО 07427000000 – Пятигорск

Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская

Номер здания - дом 51 офис 305

Номера телефонов 8 (928)305-62-35, 8 (928) 970-30-68

Адреса электронной почты expert-profi2020@bk.ru

Информация о государственном контракте

Договор № 2 на оказание услуг оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры Карачаево-Черкесской Республики в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2022 году от «14» апреля 2022 г.

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Ключевые слова: республиканское учреждение культуры, муниципальное бюджетное учреждение, удовлетворенность условиями предоставления услуг учреждениями культуры, качество услуг, критерии качества услуг, потребители услуг.

Объект исследования:

Потребители услуг учреждений культуры, проживающие на территории Карачаево-Черкесской Республики, старше 18 лет.

Объекты оценки:

№	Наименование организации	Адрес организации
1	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник» им. Байчоровой М.О.	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Красноармейская, д. 58
2	Республиканское государственное казенное учреждение «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Партизанская, д. 2-2а
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Черкесска»	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Гутякулова, д. 2Б
4	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	369380, Карачаево-Черкесская Республика, Малокарачаевский район, с. Учкекен, ул. Умара Алиева, д. 13А
5	Районное муниципальное казенное учреждение культуры «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	369110, Карачаево-Черкесская Республика, Абазинский район, а. Псыж, ул. Шоссейная, 168а
6	Районное муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга»	369416, Карачаево-Черкесская Республика, Абазинский район, а. Инжич-Чукун, ул. Ленина, д. 1
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	369231, Карачаево-Черкесская Республика, Карачаевский район, а. Нижняя Теберда, ул. Центральная, д. 46
8	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района КЧР	369229, Карачаево-Черкесская Республика, Карачаевский район, а. Каменноост, ул. Курджиева, д. 85
9	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	369382, Карачаево-Черкесская Республика, Малокарачаевский район, с. Красный Восток,

		ул. К.Макова, д. 15
10	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Красноармейская, д. 49
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Краснокурганский сельский дом культуры»	369387, Карачаево-Черкесская Республика, Малокарачаевский район, с. Красный Курган, ул. М.Боташева, д. 11
12	Муниципальное казенное учреждение «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	369300, Карачаево-Черкесская Республика, г. Усть-Джегута, м-р Московский

Цель независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры: исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры.

Предмет независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры – удовлетворенность населения качеством условий предоставления услуг учреждениями культуры.

Задачи независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры:

- 1) Изучить показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность учреждений культуры;
- 2) Охарактеризовать показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждений культуры;
- 3) Выявить и охарактеризовать показатели, характеризующие доступность деятельности учреждений культуры для инвалидов;
- 4) Провести контент-анализ сайтов учреждений культуры, участвующих в независимой оценке качества условий осуществления деятельности организациями культуры;
- 5) Осуществить рейтингование в учреждениях культуры Карачаево-Черкесской Республики.

Методология исследования: 1) проведение количественного формализованного опроса различных субъектов процесса учреждений культуры на территории Карачаево-Черкесской Республики; 2) анализ и интерпретация полученных эмпирических данных; 3) подготовка аналитического отчета.

В результате исследования, проведена независимая оценка качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры Карачаево-Черкесской Республики, выделены проблемы, характерные для учреждений культуры.

1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры Карачаево-Черкесской Республики проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения услугами организациями в сфере культуры.

Методология рейтингования учреждений осуществляется с учетом новейших научных достижений в области управления, современных общественных запросов, а также системных приоритетов государственной политики в сфере образования и культуры, зафиксированных в программных правительственных документах, нормативно-правовых и инструктивно-методических материалах:

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»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

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 труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;

распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681 «О методических рекомендациях по

организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Дополнительно следует учесть: проект приказа Министерства финансов Российской Федерации «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 порядок ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

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

1. для каждого показателя оценки качества;
2. по организации;
3. в целом по отрасли учреждений культуры, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Исследование проводилось методом анкетирования в форме формализованного онлайн-интервью различных субъектов процесса, постоянно проживающих на территории Карачаево-Черкесской Республики, по инструментарию, согласованному с заказчиком, основанном на едином порядке расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Три анкеты для различных субъектов организаций культуры включили в себя вопросы, разделенные на смысловые блоки: блок вопросов о социально-демографических характеристиках респондентов,

характеристиках процесса взаимодействия с учреждением, критериях оценки качества предоставления услуг.

Для определения данных о демографической структуре населения округа, расчёта численности выборочной совокупности по территориям исследования был использован метод обобщающих показателей (который позволяет охарактеризовать половозрастную структуру и численность населения при помощи абсолютных и относительных величин) и методы интерполяции и экстраполяции.

Объем выборочной совокупности среди получателей услуг составил **5 560 респондентов.**

На первом этапе обработки данных проведена проверка их достоверности, которая осуществлялась в два этапа:

- 1) анализ корректности ввода данных путем случайно-выборочного сопоставления материалов в электронной базе данных, проверка дубликатов наблюдений;

- 2) при помощи специализированных алгоритмов языка программирования для статистических вычислений R (sort cases, weight), проведен ремонт выборки в соответствии с социально-демографическими характеристиками населения Карачаево-Черкесской Республики, представленными в анкете.

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, осуществлялся согласно методике, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 1. Структура выборочной совокупности получателей услуг по демографическим показателям

Показатели	Характеристика выборочной совокупности, %
Женщины	81,4 %
Мужчины	18,6 %
До 30 лет	38,7 %
31 – 50 лет	45,3 %
Старше 51 года	16,0 %

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам эмпирического исследования) в целях выявления латентных причинно-следственных связей признаков были использованы многомерные методы статистического анализа данных: анализ соответствий, кластерный анализ, двухэтапный кластерный анализ и метод «деревьев решений (CHAID) на базе пакета IBM SPSS Statistics 23.0¹, Excel, язык программирования для статистических вычислений R.

При анализе материалов и результатов исследования использовались одномерные методы анализа данных: анализ частотных распределений, анализ таблиц сопряженности, корреляционный анализ. Для проверки выявления статистической связи между переменными применялись: критерий хи-квадрат, методы оценки риска, тест МакНемара, а также коэффициенты F и V Крамера. При оценке наличия статистической связи между двумерными переменными были использованы статистики Кокрена и Ментеля-Хенцеля.

¹ SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук.

Общая логика анализа полученных данных предполагает следующую структуру построения отчета: анализ обобщенного мнения получателей услуг, предоставляемыми организациями сферы культуры, контент-анализ сайтов организаций сферы культуры, рейтинг организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ.

2.1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории Карачаево-Черкесской Республики, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, но не у всех организаций, участвующих в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями культуры, полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнены обязательные разделы официального сайта.

Так, в частности, у РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих» на официальном сайте организации отсутствует информация о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, а также структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.

Виды предоставляемых услуг у организации культуры РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце» на официальном сайте не представлены, а также их материально-техническое обеспечение предоставления услуг. Отсутствует информация о плане финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, установленном

законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). Новостная лента не обновляется, информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события также отсутствуют.

На официальном сайте организации культуры РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник» отсутствует информация о видах предоставляемых услуг организацией культуры, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. Кроме того, не имеется копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) и информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Виды предоставляемых услуг организацией культуры и материально-техническое обеспечение предоставления услуг отсутствуют на официальном сайте организации РМКУ «Центр культуры и досуга». Кроме того, также не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) и информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

На официальном сайте организации РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой» отсутствуют виды предоставляемых услуг организацией культуры, информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в

соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности), а также информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

В МБУ «Дворец культуры города Черкесска» на официальном сайте организации культуры представлена информация не в полном объёме о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей. Вкладки не активны или не содержат информации об учредительных документах (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, о видах предоставляемых услуг организацией культуры и материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), а также сведения о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, не размещены планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Отсутствует наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о

качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения» на официальном сайте отсутствует информация о свидетельстве государственной регистрации, о решении учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии). Кроме того, отсутствует вкладка и информация о видах предоставляемых услуг организацией культуры и материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, копии лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности), о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

По показателю 1.1. - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами.

Среднее значение составляет **63 балла.**

Наиболее высокие показатели у таких учреждений, как РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих», РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце» и РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник».

Низкими значениями по данным показателям отметились следующие учреждения: МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района и МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района.

Визуальное исследование информационных стендов, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории Карачаево-Черкесской Республики показало, что вся имеющаяся на них информация полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами. За исключением таких организаций культуры, как МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района, МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района КЧР, МКУК «Центр культуры и досуга красноосточного сельского поселения» и МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения». Рекомендуются учреждениям информацию на стендах обновить и разместить в соответствии с установленными нормативными актами.

По показателю 1.2. - Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Среднее значение по данному показателю составляет **67 балла.**

Наиболее высокие показатели у таких учреждений, как РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник», РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих», РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце», РМКУ «Центр культуры и досуга», РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой» и МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения».

Проведенный контент-анализ информационных сайтов организаций сферы культуры Карачаево-Черкесской Республики показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области культуры, нуждаются в обновлении и актуализации.

Официальные сайты отсутствуют у таких организаций, как МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского МР, МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района КЧР и МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения».

По показателю 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».

Среднее значение по данному показателю составляет **77 балла**.

Наиболее высокие показатели у таких учреждений, как МБУ «Дворец культуры города Черкесска» и РМКУ «Центр культуры и досуга».

Низкими значениями по данным показателям отметились следующие учреждения: МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения», МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры» и МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района.

Далее в **таблице 2** представлен рэнкинг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации.

Таблица 2. – Рэнкинг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, баллы

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.
1.	РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	96,1
2.	РМКУ «Центр культуры и досуга»	93,2
3.	РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	93
4.	РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	91,8
5.	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	91,7
6.	МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	86,6
7.	МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	83,5
8.	МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	55,4
9.	МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	54,2
10.	МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	34,6
11.	МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района	30,1
12.	МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	28,6

Среднее значение по данному показателю составило **70 балла**.

В целом анализ организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры Карачаево-Черкесской Республики по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладает РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце», РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник» и РМКУ «Центр культуры и досуга».

2.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Следующим этапом проведения исследования стал анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется деятельность в организациях сферы культуры Карачаево-Черкесской Республики.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг в сфере культуры).

У всех организаций культуры Карачаево-Черкессии имеется и понятна навигация. Исключением является МБУ «Дворец культуры города Черкесска» и РМКУ «Центр культуры и досуга». В этих организациях рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.

Также все организации сферы культуры обеспечены питьевой водой на своей территории, кроме МБУ «Дворец культуры города Черкесска», РМКУ «Центр культуры и досуга».

Все организации культуры Карачаево-Черкесской Республики, участвующие в процедуре независимой оценке качества условий оказаний услуг организациями культуры, обеспечены доступными санитарно-гигиеническими помещениями. В некоторых организациях культуры санитарно-гигиенические помещения находятся не внутри здания, а на

территории организации, но все они комфортны, доступны и обеспечены всем необходимым.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что большинство респондентов полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры. Судя по данным опроса получателей услуг данного типа услуг, наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется профильная деятельность получатели услуг РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце», РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой» и МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района».

Наименее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры получатели услуг МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения» и МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района. Стоит заметить, что эти показатели по Карачаево-Черкесской Республике достаточно высокие.

Далее в **таблице 3** представлен рэнкинг организаций культуры по показателям, характеризующим комфортность условий функционирования.

Таблица 3. – Рэнкинг организаций сферы культуры по группе показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется профильная деятельность, баллы

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.
1.	МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	99,5
2.	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	99,5
3.	РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	99
4.	РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	99
5.	МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	99
6.	РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	98,5

7.	МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	90
8.	МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	89,5
9.	МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	89,5
10.	РМКУ «Центр культуры и досуга»	89
11.	МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района	89
12.	МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	88,5

Среднее значение по данному показателю составило **94 балла.**

2.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность деятельности организаций культуры для инвалидов в организациях Карачаево-Черкесской Республики.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- 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.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью их функционирования для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Итак, входные группы всех организаций культуры республики оборудованы пандусами. Исключением является: МКУК «Районная центральная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского МР.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации характерно для всех организаций культуры Карачаево-Черкессии. Однако, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации для инвалидов и людей с ограниченными способностями характерно только у РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих», РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце» и РМКУ «Центр культуры и досуга».

Возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации нет ни в одной организации сферы культуры, участвующих в процедуре независимой оценке качества условиями оказания услуг организациями культуры, кроме РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих».

Это же касается возможности дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Далее в **таблице 4** представлен рэнкинг организаций культуры Карачаево-Черкессии по показателям, характеризующим доступность условий деятельности для инвалидов.

Таблица 4. – Рэнкинг организаций культуры по группе показателей, характеризующих доступность условий деятельности для инвалидов, баллы

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.
1.	РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	93,4
2.	РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	80
3.	РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	74
4.	РМКУ «Центр культуры и досуга»	72
5.	МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	72
6.	МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	64
7.	МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	59,1
8.	МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	58
9.	МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	58
10.	МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	58
11.	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	57,4
12.	МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района	16

Среднее значение данного показателя составило **63 балла**.

Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценке качества условий осуществления услуг учреждениями культуры Карачаево-Черкесской Республике, можно констатировать, что в учреждениях культуры еще не создана необходимая доступная среда для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, рекомендуется создать условия для предоставления равного доступа к услугам всех категорий граждан.

2.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников организаций Карачаево-Черкесской Республики.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, например, работники организации, секретариат, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, например, работники организации, секретариат, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, определяется по результатам количественного социологического исследования.

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение доли получателей услуг составило **98 %** от общего числа опрошенных.

Среднее значение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия, также составило **98 %** от общего числа опрошенных.

Далее в **таблице 5** представлен рэнкинг организаций культуры по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников.

Таблица 5. – Рэнкинг организаций культуры по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников, баллы

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.
1.	МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	100
2.	МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	100
3.	РМКУ «Центр культуры и досуга»	99,6
4.	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	99
5.	РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	99
6.	РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	99
7.	РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	98,8
8.	МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	98,8
9.	МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	98,6
10.	МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района	98,6
11.	МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	98
12.	МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	98

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **99 балла.**

2.5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Следующая группа показателей связана с условиями осуществления деятельности организаций сферы культуры Карачаево-Черкесской Республики.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- 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);

-доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

-доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составило **98 %** от общего числа участников исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, также составила **98 %** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составила **98 %** в среднем по выборке.

Таблица 6. – Рэнкинг организаций культуры по группе показателей, характеризующих условия осуществления деятельности организаций, баллы

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.
1.	МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	100,0
2.	МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	99,7
3.	РМКУ «Центр культуры и досуга»	99,5
4.	РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	99,0
5.	МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	99,0

6.	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	99,0
7.	МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района	98,3
8.	РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	98,0
9.	МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	98,0
10.	РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	98,0
11.	МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	98,0
12.	МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	97,2

Среднее значение рэнкинга организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики по данному показателю, составило **98 балла**. По мнению экспертов, это очень высокий показатель.

3. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Таблица 7. – Общий рейтинг организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики

№ в рейтинге	Наименование учреждений культуры	Показатель оценки качества по организации
1.	РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	96,2
2.	РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	94,42
3.	РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	92,7
4.	РМКУ «Центр культуры и досуга»	90,66
5.	РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	89,32
6.	МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	87,54
7.	МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	85,56
8.	МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	83,48
9.	МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	82,28
10.	МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района	76,32
11.	МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»	75,42
12.	МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района	66,4

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики, составляет **85 балла.**

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Большинство ключевых показателей независимой оценки качества условий оказания предоставления услуг организациями культуры, составляющих основу рейтинга организаций культуры Карачаево-Черкессии, получили высокие оценки участников исследования.

Анализ показателей, характеризующих *открытость и доступность* информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории Карачаево-Черкесской Республики, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, но не у всех организаций, участвующих в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями культуры, полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнены обязательные разделы официального сайта. Так, в частности, у таких организаций, как РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих», РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце», РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник», РМКУ «Центр культуры и досуга», РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой», МБУ «Дворец культуры города Черкесска», МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения» не в полной мере представлена информация на официальном сайте о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей, а также структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной

почты. Кроме того, не отображена информация о видах предоставляемых услуг организациями культуры, не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), а также информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

Официальные сайты отсутствуют у таких организаций, как МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района, МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района КЧР и МКУК «Центр культуры и досуга краснодарского сельского поселения».

Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Проведенный контент-анализ информационных сайтов показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области культуры, нуждаются в обновлении и дополнении. Рекомендовано создать официальные сайты таким организациям, как МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского муниципального района, МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района КЧР и МКУК «Центр культуры и досуга краснодарского сельского поселения».

В целом анализ организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры Карачаево-Черкесской Республики по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации,

показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладает РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце», РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник» и РМКУ «Центр культуры и досуга». Среднее значение по данному показателю составило **70 балла**.

Анализ показателей *комфортности условий*, в которых осуществляется деятельность в организациях культуры Карачаево-Черкесской Республики показывает, что у всех организаций культуры Карачаево-Черкессии имеется и понятна навигация. Исключением является МБУ «Дворец культуры города Черкесска» и РМКУ «Центр культуры и досуга». В этих организациях рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.

Также все организации сферы культуры обеспечены питьевой водой на своей территории, кроме МБУ «Дворец культуры города Черкесска», РМКУ «Центр культуры и досуга».

Все организации культуры Карачаево-Черкессии, участвующие в процедуре независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, обеспечены доступными санитарно-гигиеническими помещениями. В некоторых организациях культуры санитарно-гигиенические помещения находятся не внутри здания, а на территории организации, но все они комфортны, доступны и обеспечены всем необходимым. Судя по данным опроса получателей услуг данного типа услуг, наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется профильная деятельность получателей услуг РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце», РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой» и МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района».

Наименее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры получатели услуг

МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения» и МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района.

Среднее значение по данному показателю составило **94 балла**.

Группа показателей, характеризующих *доступность деятельности организаций культуры для инвалидов* в организациях Карачаево-Черкесской Республики, показала, что входные группы всех организаций культуры республики оборудованы пандусами. Исключением является: МКУК «Районная центральная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского МР.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации характерно для всех организаций культуры Карачаево-Черкессии. Однако, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации для инвалидов и людей с ограниченными способностями характерно только у РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих», РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце» и РМКУ «Центр культуры и досуга».

Возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации нет ни в одной организации сферы культуры, участвующих в процедуре независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, кроме РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих».

Это же касается возможности дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Среднее значение данного показателя составило **63 балла**. Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, можно

констатировать, что в организациях культуры Карачаево-Черкесской Республике еще не создана необходимая доступная среда для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, рекомендуется создать условия для предоставления равного доступа к услугам всех категорий граждан.

Следующая группа показателей связана с ***доброжелательностью и вежливостью работников организаций*** Карачаево-Черкесской Республики. Анализ данного показателя показывает, что доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение доли получателей услуг составило **98 %** от общего числа опрошенных.

Среднее значение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, также составило **98 %** от общего числа опрошенных.

Среднее значение рэнкинга организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики по данному показателю, составило **99 балла**.

Анализ группы показателей, характеризующих ***условия осуществления деятельности*** организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики показывает, что среднее значение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составило **98 %** от общего числа участников исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила **98 %** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составила **98 %** в среднем по выборке. Среднее значение рэнкинга организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики по данному показателю, составило **98 балла**.

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный общий рейтинг организаций культуры Карачаево-Черкесской Республики, составляет **85 балла**.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Наименование организации культуры	Выводы и рекомендации
РГКУ «Карачаево-Черкесская республиканская библиотека для незрячих и слабовидящих»	<p>На официальном сайте организации отсутствует информация о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, а также структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.</p> <p>В организации отсутствуют сменные кресла-коляски.</p> <p>Рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
РМКУК «Центральная районная библиотека имени К.Л. Мхце»	<p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры на официальном сайте не представлены, а также их материально-техническое обеспечение предоставления услуг. Информация отсутствует о плане финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). Новостная лента не обновляется, информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события также отсутствуют. Рекомендовано обновление актуальной информацией новостной ленты на официальном сайте организации.</p> <p>Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входную группу поручнями, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. В организации отсутствуют сменные кресла-коляски.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и</p>

	<p>зрению звуковой 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
РГБУ «Карачаево-Черкесский историко-культурный и природный музей-заповедник»	<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о видах предоставляемых услуг организацией культуры, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. Кроме того, не имеется копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) и информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события. Рекомендовано обновление актуальной информацией новостной ленты на официальном сайте организации.</p> <p>В организации отсутствуют сменные кресла-коляски, специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью. В учреждении не имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
РМКУ «Центр культуры и досуга» Абазинского района	<p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры и материально-техническое обеспечение предоставления услуг отсутствуют на официальном сайте организации. А также копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) и информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.</p> <p>Необходимо обновление актуальной информацией новостной ленты на официальном сайте организации.</p> <p>Рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для</p>

	<p>инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
РГКУ «Государственная национальная библиотека КЧР им. Х.Б. Байрамуковой»	<p>На официальном сайте организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды предоставляемых услуг организацией культуры; - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* - информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события. <p>Организации рекомендовано организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. Кроме того, в организации отсутствуют кресла-коляски и специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
МБУ «Дворец культуры города Черкесска»	<p>На официальном сайте организации культуры информация представлена не в полном объеме о дате создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей. Вкладки не активны или не содержат</p>

	<p>информации об учредительных документах (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, о видах предоставляемых услуг организацией культуры и материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), а также результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Отсутствует наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>Рекомендовано обновление актуальной информацией новостной ленты на официальном сайте организации.</p> <p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. В организации отсутствуют поручни, сменные кресла-коляски. Отсутствует специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Необходимо организовать питьевой режим в организации, а также оборудовать на входе в здание организации вывеску согласно требованиям нормативно-правовых актов.</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об</p>
--	--

	утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
МКУ «Городской дворец культуры Усть-Джегутинского городского поселения»	<p>На официальном сайте отсутствует информация о свидетельстве государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии). Кроме того, отсутствует вкладка и информация о видах предоставляемых услуг организацией культуры и материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, копии лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*, результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</p> <p>Рекомендовано обновление актуальной информацией новостной ленты на официальном сайте организации.</p> <p>В организации отсутствуют поручни, сменные кресла-коляски. Отсутствует специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью. Рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Требуется капитальный ремонт всего здания.</p>
МКУК «Краснокурганский сельский дом культуры»	<p>Рекомендовано обновление и заполнение актуальной информацией новостной ленты на официальном сайте организации.</p> <p>В организации отсутствуют сменные кресла-коляски, специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным</p>

	<p>шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Рекомендовано организовать зону отдыха (ожидания).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
МКУК «Центр культуры и досуга Малокарачаевского района»	<p>Рекомендовано создание официального сайта, а также регулярного его обновления и актуализации.</p> <p>А также отсутствуют сменные кресла-коляски и специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
МКУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» отдела культуры и централизованной библиотечной системы администрации Карачаевского МР	<p>В организации культуры сайт отсутствует, поэтому организации рекомендовано создание официального сайта, а также регулярного его обновления и актуализации.</p> <p>Необходимо на информационных стендах в помещении организации разместить информацию об организации, а именно Ф.И.О. руководителя, её заместителях, сотрудниках, уставные документы, информацию об оказываемых услугах, а также адрес, телефон, адрес электронной почты и сайт организации культуры.</p> <p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входную группу поручнями, расширенными дверными проёмами. В организации отсутствуют сменные кресла-коляски и специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об</p>

	<p>утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
<p>МКУК «Центр культуры и досуга красновосточного сельского поселения»</p>	<p>В организации культуры сайт отсутствует, поэтому организации рекомендовано создание официального сайта, а также регулярного его обновления.</p> <p>На информационных стендах отсутствует информация о деятельности организации культуры, а именно копии лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ, отчёта о результатах самообследования. Не имеется информация о руководстве и работниках организации, фамилии, имени, отчества, его заместителей, должность, контрактные телефоны, адреса электронной почты.</p> <p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудовать входную группу поручнями, расширенными дверными проёмами, организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. В организации отсутствуют сменные кресла-коляски, а также специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для детей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: 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).</p> <p>А также в организации отсутствует зона отдыха (ожидания) и доступность санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
<p>МКУК «Районная централизованная библиотечная система» отдела культуры и ЦБС Карачаевского муниципального района КЧР</p>	<p>Сайт в организации культуры отсутствует, поэтому организации рекомендовано создание официального сайта, а также регулярного его обновления и актуализации.</p> <p>На информационных стендах отсутствует информация об основных сведениях организации, даты создания организации, об учредителе организации, отчёта о результатах самообследования. Неполная информация о работниках организации, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы в должности.</p> <p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. В организации</p>

	<p>отсутствуют поручни, пандусы, расширенные дверные проёмы и сменные кресла-коляски, а также специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната (санузел) для людей с ОВЗ и инвалидностью.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).</p> <p>Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>
--	--