

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ  
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»  
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Министр культуры и национальной  
политики Кузбасса

\_\_\_\_\_ М.А. Евса  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(дата)

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

\_\_\_\_\_ И.Б. Соловейкина  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(дата)

М.П.

**ОТЧЕТ**

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ  
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(итоговый)

Государственный контракт № 19/2020 от 08.10.2020

Руководитель темы \_\_\_\_\_

В.В. Гартман

Омск 2020

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ответственный исполнитель	_____	В.В. Гартман
	(подпись, дата)	(разделы 2.1, 2.4-2.6, заключение)
Исполнители темы	_____	И.И. Терехова
	(подпись, дата)	(введение, раздел 1)
	_____	О.А. Важинский
	(подпись, дата)	(разделы 2.2-2.3)
Нормоконтролер	_____	Т.И. Гунина
	(подпись, дата)	

## РЕФЕРАТ

Отчет 115 с., 16 табл., 3 рис., 8 источников.

### КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Объектом исследования являлись 89 организаций культуры Кемеровской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Кемеровской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 89 организаций культуры Кемеровской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг 89 организациями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Кемеровской области.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Основная часть аналитического отчета

Результаты независимой оценки качества

2.1 Открытость и доступность информации об организации

2.2 Комфортность условий предоставления услуг

2.3 Доступность услуг для инвалидов

2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

Выводы и рекомендации по работе организаций

Заключение

Список использованных источников

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов (анкеты, карточки, инструкция интервьюерам и др.), с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в данной Программе исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры</i>	– это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности организаций культуры и реализуемых в целях улучшения работы этих организаций

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 19/2020 от 08 «октября» 2020 г. по заказу министерства культуры и национальной политики Кузбасса в октябре-декабре 2020 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-1» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 89 учреждениях культуры, осуществляющий свою деятельность на территории Кемеровской области.

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

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.

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

культуры и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

#### *Цель и задачи исследования*

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 89 организациями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Кемеровской области.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об организации, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

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

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

#### *Объект и предмет исследования*

Объектом исследования явились 89 организаций культуры Кемеровской области.

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



## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

### **1 Принципы сбора и анализа социологических данных**

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к Государственному контракту № 19/2020 от 08.10.2020), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

#### **1.1 Описание метода и техники сбора данных**

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

2) Контент-анализ содержания официального сайта и другой официальной информации организации на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, а также об оборудовании этих помещений.

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

#### **1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования**

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с 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, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг организаций в размере 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, с учетом методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, по которым генеральная совокупность получателей услуг складывается из получателей услуг достигших возраста 14 лет в истекшем календарном году и общего количества получателей услуг, что составляет (см. табл. 1):

**Таблица – 1 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организации, в абс. значении (человек)**

№ п/п	Наименование организации		Выборка (план)	Количество респондентов (фактическое)
1	ГАУК «Центр народного творчества Кузбасса»		600	609
2	ГАУК «Дирекция инновационных творческих проектов Кузбасса»		600	615
3	ГАУК «Музей изобразительных искусств Кузбасса»		600	619
4	ГАУК «Кузбасский центр искусств»		600	616
5	ГАУК «Государственный музыкальный театр Кузбасса имени народного артиста Российской Федерации А.К. Боброва»		600	625
6	ГАУК «Новокузнецкий драматический театр»		600	612
7	ГАУК «Прокопьевский драматический театр имени Ленинского комсомола»		600	607
8	ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей»		600	613
9	ГУК «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова»		600	649
10	ГКУК «Специальная библиотека Кузбасса для незрячих и слабовидящих»		600	656
11	ГАУК «Театр кукол Кузбасса имени Аркадия Гайдара»»		600	608
12	ГАУК «Филармония Кузбасса имени Б.Т. Штоколова»		600	607
Итого			7200	7436
№ п/п	Муниципальное образование	Наименование организации	Выборка (план)	Количество респондентов (фактическое)
13	Анжеро-Судженский городской округ	МБУК Анжеро- Судженского городского округа «Городской краеведческий музей»	600	609
14		МБУК Анжеро- Судженского городского округа «Централизованная библиотечная система»	600	730
Анжеро-Судженский городской округ Итого			1200	1339
15	Беловский городской округ	МУ «Культурный центр «Бачатский»	600	614
16		МУ «Музейно-выставочный центр»	600	631
17		МУ Дом культуры «Шахтер»	600	606
Беловский городской округ Итого			1800	1851
18	Березовский городской округ	МБУ «Центр культурного развития» Березовского ГО	247	259
19		МБУК «Городской музей имени В.Н. Плотникова»	600	624
Березовский городской округ Итого			847	883
20	Гурьевский муниципальный округ	МБУ «Городской клуб горняков».	190	452
21		МБУ «Сельский Дом культуры с.Новопестерево»	122	234
22		МБУ «Сельский Дом культуры п.Сосновка»	140	148
23		МБУ «Сельский Дом культуры с.Горскино»	101	108
24		МБУ «Сельский Дом культуры с.Ур-Бедари»	154	155
25		МБУ «Сельский Дом культуры п.Урск»	118	137
26		МБУ «Сельский Дом культуры п.Раздольный».	170	191
Гурьевский муниципальный округ Итого			995	1425
27	Ижморский муниципальный округ	МУК «Ижморский краеведческий музей»	600	616
28		МУК «Ижморская централизованная библиотечная система»	600	612
29		МУК «Централизованная клубная система»	600	644
Ижморский муниципальный округ Итого			1800	1872

30	Калтанский городской округ	МБУ ДК «Энергетик»	566	576
31		МБУ ДК «Прогресс»	202	215
32		МБУ центр досуга и кино «Молодежный»	600	608
Калтанский городской округ Итог			1368	1399
33	Кемеровский городской округ	МАУК «МИБС» г. Кемерово	600	894
34		МАУ «Дворец молодежи»	600	637
Кемеровский городской округ Итог			1200	1531
35	Кемеровский муниципальный округ	МБУ «Дом культуры поселка Металлплощадка Кемеровского муниципального округа»	600	607
36		МБУ «Дом культуры «Щегловский» Кемеровского муниципального округа»	600	619
37		МБУ «Этноэкологический музей (Экомузей) — заповедник — Тюльберский городок Кемеровского муниципального округа»	600	618
Кемеровский муниципальный округ Итог			1800	1844
38	Киселевский городской округ	МБУК «Культурно - досуговый центр»	600	601
39		МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	600	607
40		МБУК «Клуб «Шахтера»	261	265
Киселевский городской округ Итог			1461	1473
41	Крапивинский муниципальный округ	МБУК «Крапивинский краеведческий музей»	600	604
Крапивинский муниципальный округ Итог			600	604
42	Краснобродский городской округ	МБУ «КЦ «Краснобродский»	600	604
Краснобродский городской округ Итог			600	604
43	Ленинск-Кузнецкий городской округ	МБУК «Централизованная библиотечная система им.Н.К.Крупской»	600	640
44		МАУК «Краеведческий музей»	600	636
45		МБУК «Выставочный зал»	600	626
Ленинск-Кузнецкий городской округ Итог			1800	1902
46	Мариинский муниципальный район	МБУК «Информационно- методический центр»	600	611
47		МАУК «Центр национальных культур и ремесел»	132	138
48		МБУК «Малопесчанский сельский Дом культуры»	600	603
49		МБУК «Театрально - досуговый центр «Желтое окошко»	600	607
50		МБУК «Районный дом культуры»	600	610
51		МБУК «Калининский сельский дом культуры»	600	605
52		МБУК «Красноорловский сельский дом культуры»	216	249
53		МБУК «Николаевский сельский дом культуры»	600	602
54		МБУК «Культурно- досуговое объединение «Праздник»	600	604
Мариинский муниципальный район Итог			4548	4629
55	Междуреченский городской округ	МБУК «Дворец Культуры имени В.И. Ленина»	600	640
56		МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	600	687
57		МБУК «Краеведческий музей»	123	135
58		МБУК «Выставочный зал»	600	613

59		МБУК «Городской Дом Культуры «Железнодорожник»	397	405
60		МБУК «Городской Дом культуры «Юность»	140	151
61		МБУК «Городской Дом Культуры «Геолог»	100	106
62		МБУК Городской Дом Культуры «Романтик»	53	65
Междуреченский городской округ Итог			2613	2802
63	Мысковский городской округ	МАУ Мысковского ГО «Городской центр культуры»	600	605
64		МБУ Дворец культуры «Юбилейный»	600	604
65		МБУ «Дворец культуры им. Горького»	336	356
66		МБУ «Централизованная библиотечная система Мысковского городского округа»	600	612
67		МБУ «Мысковский историко-этнографический музей»	600	609
Мысковский городской округ Итог			2736	2786
68	Новокузнецкий городской округ	МБУ «Муниципальная информационно библиотечная система г.Новокузнецка»	600	608
69		МАУК «Джаз-клуб «Геликон»	600	604
70		МАУ «Центр культуры и театрального искусства»	600	607
71		МАУК «Дворец культуры «Алюминщик»	600	601
72		МАУК музей- заповедник «Кузнецкая крепость»	600	610
Новокузнецкий городской округ Итог			3000	3030
73	Осинниковский городской округ	МБУК Дворец культуры «Октябрь» администрации Осинниковского ГО	168	477
74		МБУК «Осинниковский городской краеведческий музей» администрации Осинниковского ГО	600	795
Осинниковский городской округ Итог			768	1272
75	Полысаевский городской округ	МБУК «Дворец культуры «Родина»	423	444
76		МАУК «Полысаевская централизованная библиотечная система	600	631
Полысаевский городской округ Итог			1023	1075
77	Прокопьевский городской округ	МБУК «Централизованная библиотечная система	600	612
78		МБУК «Дворец культуры им. Артема»	493	499
Прокопьевский городской округ Итог			1093	1111
79	Промышленновский муниципальный округ	МБУ «Промышленновский районный Историко – краеведческий музей»	600	696
Промышленновский муниципальный округ Итог			600	696
80	Таштагольский муниципальный район	МАУК «Городской парк культуры и отдыха «Горняцкие горизонты» Таштагольского МР	600	608
81		МБУК «Телередакция «Эфир-Т» Таштагольского МР	600	642
Таштагольский муниципальный район Итог			1200	1250
82	Тисульский муниципальный район	МКУК «Центр искусств Тисульского района»	600	609
83		МКУ «Городской дворец культуры им. «30- летия Победы» п. Белогорск	600	602
Тисульский муниципальный район Итог			1200	1211
84	Топкинский муниципальный район	МБУК «Централизованная клубная система Топкинского муниципального района»	600	616
Топкинский муниципальный район Итог			600	616

85	Чебулинский муниципальный округ	МБУК «Верх- Чебулинский культурно - досуговый центр Чебулинского МО»	600	703
Чебулинский муниципальный округ Итого			600	703
86	Юргинский городской округ	МБУК «Краеведческий музей г. Юрги»	600	609
87		МБУК «Юргинский музей детского изобразительного искусства народов Сибири и Дальнего Востока»	600	613
Юргинский городской округ Итого			1200	1222
88	Яйский муниципальный округ	МБУ «Централизованная библиотечная система Яйского МР»	600	601
89		МБУ «Централизованная клубная система Яйского МР»	600	607
Яйский муниципальный округ Итого			1200	1208
Общий итог			45052	47774

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 47774 единиц.

### 1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 2 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 2 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг организациями культуры

#### I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в культурной сфере (далее - организации)

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2.	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, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью

№	Показатели
	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

II. Показатели, характеризующие комфортность условий,  
в которых осуществляется деятельность организаций культуры

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры: - 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
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность  
деятельности организаций культуры для инвалидов

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений 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 санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	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
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,  
вежливость работников организации

№	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

№	Показатели
	получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций культуры

№	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н (см. табл. 3, 4).

Таблица – 3 Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ( $I_{инф}$ )	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( $I_{стенд}$ )	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( $I_{сайт}$ )	1-100 баллов	
$I_{инф} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где  <math>I_{стенд}</math> – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;  <math>I_{сайт}</math> – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);  <math>I_{норм}</math> – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере образования);  <math>I_{норм-стенд}</math> – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;  <math>I_{норм-сайт}</math> – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.</p> <p>Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:  нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации**  нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации**</p> <p>* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.  ** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение</p>						



соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ( $I_{\text{норм}}$ ) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействию с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{\text{дист}}$ )	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ( $C_{\text{дист}}$ )	по 30 баллов за каждый способ ( $T_{\text{дист}}$ )	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$ <p>где</p> <p><math>T_{\text{дист}}</math> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p><math>C_{\text{дист}}</math> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.3)

	стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $\Pi^{откр}_{уд}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $\mathbf{Ч}_{общ}$ )).		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Y}_{стенд}$ ) число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Y}_{сайт}$ )	0-100 баллов	
$\Pi^{откр}_{уд} = \left( \frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:  <math>\mathbf{Y}_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  <math>\mathbf{Y}_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  <math>\mathbf{Ч}_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг;  <math>\mathbf{Ч}_{общ-стенд}</math> - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;  <math>\mathbf{Ч}_{общ-сайт}</math> - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (<math>\mathbf{K}^1</math>)</b>		$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$ <p>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>			100 баллов	

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $P_{\text{комф.усл}}$ )	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия  - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $C_{\text{комф.}}$ )  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{комф}}$ )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
<p align="center"><math>P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.}}</math> (2.1)</p> <p>где</p> <p><math>T_{\text{комф}}</math> – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p><math>C_{\text{комф.}}</math> – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (<math>P_{\text{комф.усл}}</math>) принимает значение 100 баллов</p>						
<p>2.2. В культурной сфере показатель «Время ожидания предоставления услуги» <b>не установлен</b>. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным</p>						

показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^k = \frac{P_{\text{комф.усл}}^{\text{комф}} + P_{\text{уд.}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2к)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}^{\text{комф}}$  - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{уд.}}^{\text{комф}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорт-ностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{уд.}}^{\text{комф}}$ )	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $Y^{\text{комф}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
<p style="text-align: center;"><math>P_{\text{уд.}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100,</math> (2.3)</p> <p>где</p> <p><math>Y^{\text{комф}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;</p> <p><math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожида-ния предоставления услуг» (<math>K^2</math>)</b>			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}}^{\text{комф}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{уд.}}^{\text{комф}})$			100 баллов

## Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных 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 социальной сферы. ( $\Pi^{орг}_{дост}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( $C^{орг}_{дост}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T^{орг}_{дост}$ )	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$ <p>где:  <math>T^{орг}_{дост}</math> – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  <math>C^{орг}_{дост}</math> – количество условий доступности организации для инвалидов.                      При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (<math>\Pi^{орг}_{дост}</math>) принимает значение 100 баллов</p>						
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ( $C^{услуг}_{дост}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T^{услуг}_{дост}$ )	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p> <p><b>(<math>\Pi^{услуг}_{дост}</math>)</b></p>		<p>слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$						
<p>где:</p> <p><math>T^{услуг}_{дост}</math> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p><math>C^{услуг}_{дост}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>\Pi^{услуг}_{дост}</math>) принимает значение 100 баллов</p>						
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).(<math>\Pi^{дост}_{уд}</math>)</p>	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	<p>число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (<math>Y^{дост}</math>), по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>Ч_{инв}</math>)</p>	0-100 баллов	100 баллов
$\Pi^{дост}_{уд} = \left( \frac{Y^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где</p> <p><math>Y^{дост}</math> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;</p> <p><math>Ч_{инв}</math> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>						
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (<math>K^3</math>)</b>		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			100 баллов

## Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi_{\text{перв.конг}_{\text{уд}}}$ )	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $У_{\text{перв.конг}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)
$\Pi_{\text{перв.конг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{У_{\text{перв.конг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где  <math>У_{\text{перв.конг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ )	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ( $У_{\text{оказ.услуг}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
$\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где  <math>У_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ( $У_{\text{вежл.дист}}$ ), по	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула

<p>организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (<math>\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}</math>)</p>		<p>дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (<math>\mathbf{Ч}_{\text{общ}}</math>)</p>		<p>(4.3)</p>
$\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{\mathbf{У}_{\text{вежл.дист}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где  <math>\mathbf{У}_{\text{вежл.дист}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <math>\mathbf{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
<p><b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (<math>\mathbf{K}^4</math>)</b></p>	<p>1,0</p>	$\mathbf{K}^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$			<p>100 баллов</p>



## Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{рекoм}$ )	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ( $U_{рекoм}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{oбщ}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)
$P_{рекoм} = \left( \frac{U_{рекoм}}{Ч_{oбщ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где  <math>U_{рекoм}</math> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  <math>Ч_{oбщ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{oрг.усл.уд}$ )	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $U_{oрг.усл.уд}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{oбщ}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)
$P_{oрг.усл.уд} = \left( \frac{U_{oрг.усл.уд}}{Ч_{oбщ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где  <math>U_{oрг.усл.уд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  <math>Ч_{oбщ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг,	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей	число получателей услуг, удовлетворенных в	0-100 баллов	100 баллов

удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{уд}$ )		услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ( $Y_{уд}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )		Для расчета формула (5.3)
$P_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где  <math>Y_{уд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (<math>K^5</math>)</b>	1,0	$S = (0,3 \times P_{рек.ом} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд})$			100 баллов

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:**

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

- $S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;
- $K_n^m$  – значения критериев оценки в n-ой организации

**Таблица – 4 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+*	+*
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы	+	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		
<b>Всего</b>	<b>10(I<sub>норм</sub>)</b>	<b>13(I<sub>норм</sub>)</b>

**Условные обозначения:**

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.  
X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в организации деятельности подлежащей лицензированию размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

## **2 Результаты независимой оценки качества**

### **2.1 Открытость и доступность информации об организации**

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы организации, оцениванию подлежали следующие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в культурной сфере:

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

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Наличие информации на информационных стендах в помещениях организации, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 5

Таблица – 5 Объем информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, ед.

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

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

По результатам контент-анализа официальных сайтов участвующих в исследовании организаций, было отмечено фактическое наличие информации об организации в соответствии с установленным нормативными правовыми актами перечнем информации (см. табл. 6).

Таблица – 6 Объем информации об организации, размещенной на официальном сайте организации, ед.

№ п/п	Наименование организации	Сайт	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса представительств	6. Режим, график работы организации культуры	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
56	МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	<a href="http://librarymsk.ru/">http://librarymsk.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	X	1



1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адрес электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Количество зафиксированных по результатам «контрольной закупки» функционирующих дистанционных способов взаимодействия с организацией представлено в таблице 7.

**Таблица – 7 Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.**

№ п/п	Наименование организации	1. телефона	2. электронной почты	3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложение; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	5. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
56	МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	1	1	1	1	1	5

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

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания (см. табл. 8).

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Открытость и доступность информации об организации» составляет 100,0 баллов. Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации» приведен в таблице 8.

Таблица – 8.3 Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»
<b>Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА</b>			
1.1.1.	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12
	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>от 12 до 13 единиц</i>	12
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на стенде в помещении организации культуры установлено НПА ( <i>нормативное количество материалов/единиц информации</i> )	<i>от 8 до 10 единиц</i>	9
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)	<i>до 10 единиц</i>	9
<b>Значение показателя 1.1</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Значение показателя 1.1 с учетом значимости</b>		<b>30</b>	<b>30,0</b>
<b>Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</b>			
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации	<i>4 и более способов</i>	5
<b>Значение показателя 1.2</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Значение показателя 1.2 с учетом значимости</b>		<b>30</b>	<b>30,0</b>
<b>Показатель 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"</b>			

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		678
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		687
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации		672
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу		687
	<b>Значение показателя 1.3</b>	<b>100</b>	<b>98</b>
	<b>Значение показателя 1.3 с учетом значимости</b>	<b>40</b>	<b>39,3</b>
	<b>Итого по критерию:</b>	<b>100</b>	<b>99,3</b>

## **2.2 Комфортность условий предоставления услуг**

В состав критерия «Комфортность условий предоставления услуг» входят следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наличие комфортных условий предоставления услуг в организации, зафиксированное по результатам наблюдения, приведено в таблице 10.

**Таблица – 9 Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, ед.**

№ п/п	Наименование организации	1.наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организации	3.наличие и доступность питьевой воды	4.наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5.санитарное состояние помещений организации	6.транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	7. доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
56	МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	1	0	1	1	1	1	1	6

## **2.2. Показатель не установлен для организаций в сфере культуры.**

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Численность получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации представлен в таблице 10.

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций в сфере культуры, максимальное значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100,0 баллов. Расчет составляющих критерия «Комфортность условий предоставления услуг» приведен в таблице 10.



Таблица – 10 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Название организации	Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	Итого по критерию:
МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	6	100	50,0	683	687	99	49,7	99,7

### **2.3 Доступность услуг для инвалидов**

В состав критерия «Доступность услуг для инвалидов» входят следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Количество условий доступности организации для инвалидов и количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 11.

Таблица – 11 Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.

№ п/п	Наименование организации	1.оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	4. наличие сменных кресел-колясок	5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным	3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (слышающе-говорящего)	4. наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на	6. наличие возможности предоставления услуги в	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
56	МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания.

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию. (см. табл. 12).

В соответствии с методикой независимой оценки качества условий осуществления деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» составляет 100,0 баллов. Расчет составляющих критерия «Доступность услуг для инвалидов» приведен в таблице 12.

Таблица – 12 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Название организации	Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по опросным по	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	Итого по критерию:
МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	1	20	6,0	3	60	24,0	76	78	97	29,2	59,2

## **2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организации о различных аспектах их оказания. Число получателей услуг, удовлетворенных различными аспектами критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» представлено в таблице 13.

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций культуры, максимальное значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составляет 100,0 баллов. Расчет составляющих критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (таблица 13).

Таблица –13 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Название организации	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры,	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	Итого по критерию:
МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	682	687	99	39,7	685	687	100	39,9	683	687	99	19,9	99,5

## **2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов),

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Для расчета значений показателей критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг», из числа опрошенных получателей услуг были выделены респонденты, готовые рекомендовать оцениваемую организацию, а также удовлетворенные условиями оказания услуг. Численность получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг, в организации культуры представлена в таблице 14.

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организации культуры, максимальное значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100,0 баллов. Расчет составляющих критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведен в таблице 14.



Таблица – 14 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Индикаторы параметра	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	Итого по критерию:
МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	680	687	99,0	29,7	682	687	99,3	19,9	686	687	99,9	49,9	99,5

## **2.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией**

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемыми организациями Кемеровской области была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемыми организациями.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в таблице 15.

По результатам исследования составлены «Топ-10» организаций (рис.1), которые набрали максимальное значение по 5 показателям НОК и «Антитоп-10» организаций (рис.2), которые набрали минимальное значение по 5 показателям НОК. Также представлен рейтинг организаций театрально-зрелищного типа, которые оценивались, согласно методике, только по 2 критериям (рис.3). Общий рейтинг организаций представлен в табл. 16.

Таблица – 15 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией

Название организации	К 1.1	К 1.2	К 1.3	Итого по критерию:	К 2.1	К 2.3	Итого по критерию:	К 3.1	К 3.2	К 3.3	Итого по критерию:	К 4.1	К 4.2	К 4.3	Итого по критерию:	К 5.1	К 5.2	К 5.3	Итого по критерию:	Итоговое значение по организации:
МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	30,0	30,0	39,3	<b>99,3</b>	50,0	<b>49,7</b>	<b>99,7</b>	6,0	24,0	29,2	<b>59,2</b>	39,7	39,9	19,9	<b>99,5</b>	29,7	19,9	49,9	<b>99,5</b>	<b>91,4</b>

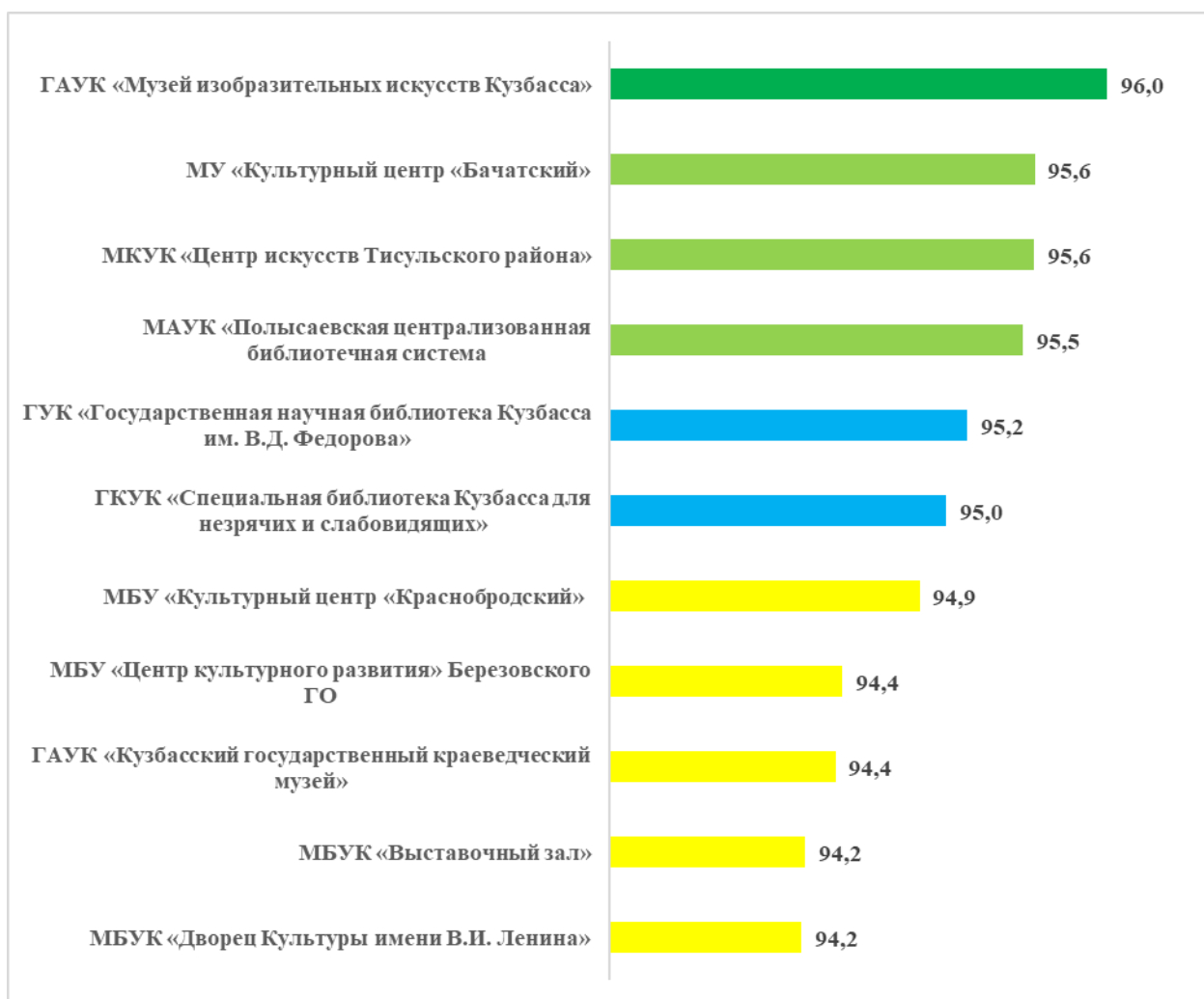


Рисунок 1 – «Топ-10» организаций

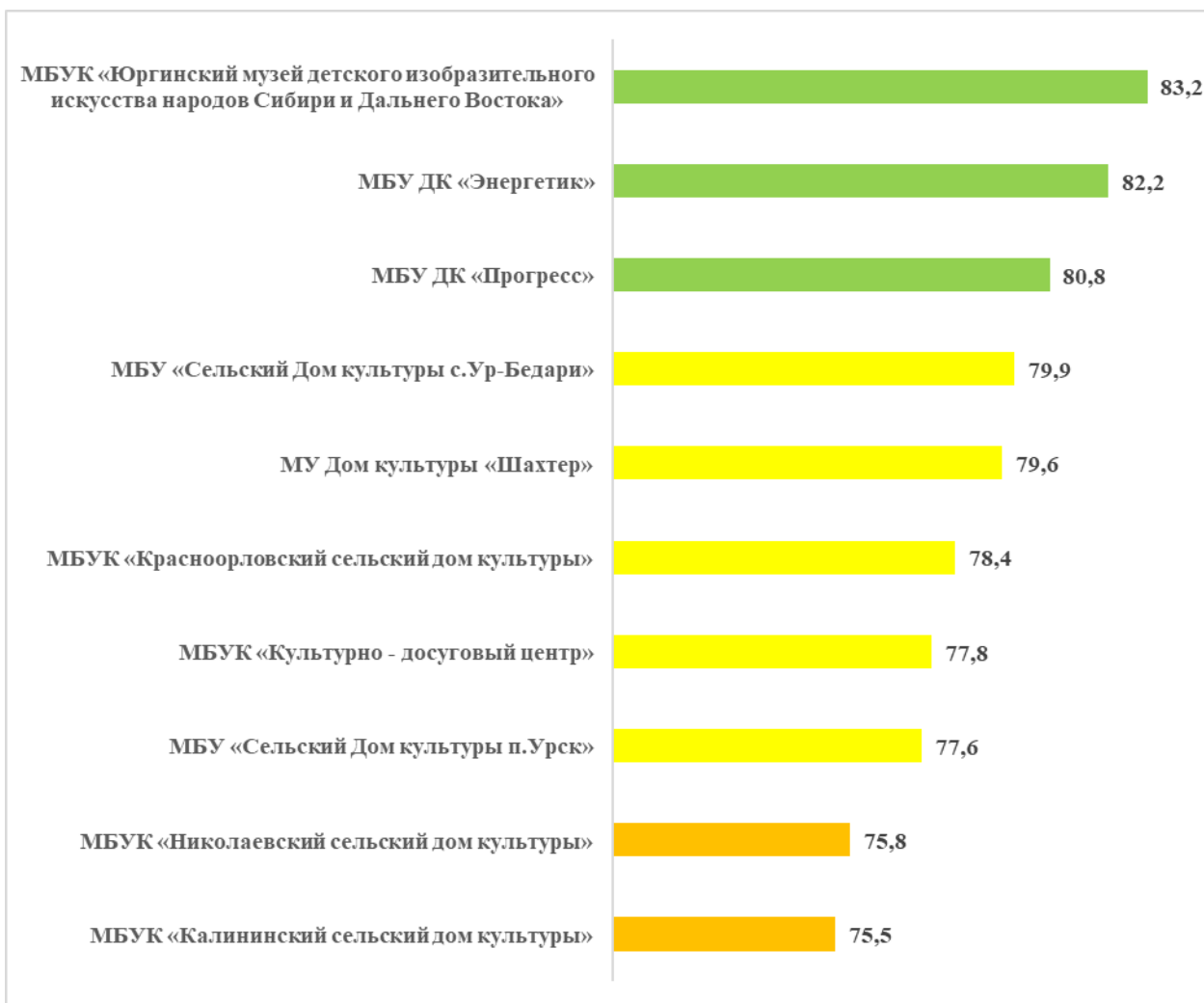


Рисунок 2 – «Анти топ-10» организаций



Рисунок 3 – рейтинг организаций театрально-зрелищного типа

Таблица – 16 **Общий рейтинг организаций по итогам НОК**

№ п/п	Наименование организации		Место в рейтинге
1	ГАУК «Центр народного творчества Кузбасса»		69
2	ГАУК «Дирекция инновационных творческих проектов Кузбасса»		29
3	ГАУК «Музей изобразительных искусств Кузбасса»		2
4	ГАУК «Кузбасский центр искусств»		22
5	ГАУК «Государственный музыкальный театр Кузбасса имени народного артиста Российской Федерации А.К. Боброва»		31
6	ГАУК «Новокузнецкий драматический театр»		1
7	ГАУК «Прокопьевский драматический театр имени Ленинского комсомола»		61
8	ГАУК «Кузбасский государственный краеведческий музей»		8
9	ГУК «Государственная научная библиотека Кузбасса им. В.Д. Федорова»		5
10	ГКУК «Специальная библиотека Кузбасса для незрячих и слабовидящих»		6
11	ГАУК «Театр кукол Кузбасса имени Аркадия Гайдара»»		66
12	ГАУК «Филармония Кузбасса имени Б.Т. Штоколова»		18
№ п/п	Муниципальное образование	Наименование организации	
13	Анжеро-Судженский городской округ	МБУК Анжеро- Судженского городского округа «Городской краеведческий музей»	10
14		МБУК Анжеро- Судженского городского округа «Централизованная библиотечная система»	28
15	Беловский городской округ	МУ «Культурный центр «Бачатский»	3
16		МУ «Музейно-выставочный центр»	65
17		МУ Дом культуры «Шахтер»	15
18	Березовский городской округ	МБУ «Центр культурного развития» Березовского ГО	8
19		МБУК «Городской музей имени В.Н. Плотникова»	36
20	Гурьевский муниципальный округ	МБУ «Городской клуб горняков».	14
21		МБУ «Сельский Дом культуры с.Новопестерево»	55
22		МБУ «Сельский Дом культуры п.Сосновка»	29
23		МБУ «Сельский Дом культуры с.Горскино»	52
24		МБУ «Сельский Дом культуры с.Ур-Бедари»	64
25		МБУ «Сельский Дом культуры п.Урск»	69
26		МБУ «Сельский Дом культуры п.Раздольный».	27
27		Ижморский муниципальный округ	МУК «Ижморский краеведческий музей»
28	МУК «Ижморская централизованная библиотечная система»		43
29	МУК «Централизованная клубная система»		50
30	Калтанский городской округ	МБУ ДК «Энергетик»	62
31		МБУ ДК «Прогресс»	63
32		МБУ центр досуга и кино «Молодежный»	57
33	Кемеровский городской округ	МАУК «МИБС» г. Кемерово	16
34		МАУ «Дворец молодёжи»	24
35	Кемеровский муниципальный округ	МБУ «Дом культуры поселка Металлплощадка Кемеровского муниципального округа»	33
36		МБУ «Дом культуры «Щегловский» Кемеровского муниципального округа»	26

37		МБУ «Этноэкологический музей (Экомузей) — заповедник — Тюльберский городок Кемеровского муниципального округа»	34
38	Киселевский городской округ	МБУК «Культурно - досуговый центр»	68
39		МБУК «Дом культуры «Юбилейный»	48
40		МБУК «Клуб «Шахтера»	40
41	Крапивинский муниципальный округ	МБУК «Крапивинский краеведческий музей»	11
42	Краснобродский городской округ	МБУ «КЦ «Краснобродский»	7
43	Ленинск-Кузнецкий городской округ	МБУК «Централизованная библиотечная система им.Н.К.Крупской»	13
44		МАУК «Краеведческий музей»	24
45		МБУК «Выставочный зал»	38
46	Мариинский муниципальный район	МБУК «Информационно- методический центр»	56
47		МАУК «Центр национальных культур и ремесел»	59
48		МБУК «Малопесчанский сельский Дом культуры»	47
49		МБУК «Театрально - досуговый центр «Желтое окошко»	75
50		МБУК «Районный дом культуры»	49
51		МБУК «Калининский сельский дом культуры»	72
52		МБУК «Красноорловский сельский дом культуры»	67
53		МБУК «Николаевский сельский дом культуры»	71
54		МБУК «Культурно- досуговое объединение «Праздник»	37
55	Междуреченский городской округ	МБУК «Дворец Культуры имени В.И. Ленина»	9
56		МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»	20
57		МБУК «Краеведческий музей»	25
58		МБУК «Выставочный зал»	9
59		МБУК «Городской Дом Культуры «Железнодорожник»	53
60		МБУК «Городской Дом культуры «Юность»	35
61		МБУК «Городской Дом Культуры «Геолог»	47
62		МБУК Городской Дом Культуры «Романтик»	17
63	Мысковский городской округ	МАУ Мысковского ГО «Городской центр культуры»	45
64		МБУ Дворец культуры «Юбилейный»	25
65		МБУ «Дворец культуры им. Горького»	21
66		МБУ «Централизованная библиотечная система Мысковского городского округа»	16
67		МБУ «Мысковский историко-этнографический музей»	58
68	Новокузнецкий городской округ	МБУ «Муниципальная информационно библиотечная система г.Новокузнецка»	30
69		МАУК «Джаз-клуб «Геликон»	73
70		МАУ «Центр культуры и театрального искусства»	70
71		МАУК «Дворец культуры «Алюминщик»	42
72		МАУК музей- заповедник «Кузнецкая крепость»	19
73	Осинниковский городской округ	МБУК Дворец культуры «Октябрь» администрации Осинниковского ГО	32
74		МБУК «Осинниковский городской краеведческий музей» администрации Осинниковского ГО	23
75	Полысаевский городской округ	МБУК «Дворец культуры «Родина»	13
76		МАУК «Полысаевская централизованная библиотечная система	4



77	Прокопьевский городской округ	МБУК «Централизованная библиотечная система	19
78		МБУК «Дворец культуры им. Артема»	19
79	Промышленновский муниципальный округ	МБУ «Промышленновский районный Историко – краеведческий музей»	42
80	Таштагольский муниципальный район	МАУК «Городской парк культуры и отдыха «Горняцкие горизонты» Таштагольского МР	51
81		МБУК «Телередакция «Эфир-Т» Таштагольского МР	74
82	Тисульский муниципальный район	МКУК «Центр искусств Тисульского района»	3
83		МКУ «Городской дворец культуры им. «30-летия Победы» п. Белогорск	41
84	Топкинский муниципальный район	МБУК «Централизованная клубная система Топкинского муниципального района»	46
85	Чебулинский муниципальный округ	МБУК «Верх-Чебулинский культурно - досуговый центр Чебулинского МО»	39
86	Юргинский городской округ	МБУК «Краеведческий музей г. Юрги»	12
87		МБУК «Юргинский музей детского изобразительного искусства народов Сибири и Дальнего Востока»	60
88	Яйский муниципальный округ	МБУ «Централизованная библиотечная система Яйского МР»	54
89		МБУ «Централизованная клубная система Яйского МР»	44

## ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации составлены на основе полученных результатов НОК, выявленные индивидуальные недостатки по каждой организации представлены в ПРИЛОЖЕНИИ А, для совершенствования условий оказания услуг рекомендовано устранить эти недостатки, также необходимо учесть предложения и пожелания получателей услуг (ПРИЛОЖЕНИЕ Б).

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых организаций рекомендованы следующие меры:

1) Совершенствовать материально-техническую базу организаций; контролировать своевременное размещение и актуализацию информации о материально-техническом обеспечении организаций на официальном сайте организации в сети «Интернет».

2) Способствовать повышению комфортности условий осуществления деятельности организации.

3) Предпринять меры по повышению доступности услуг, прилегающей территории и помещений всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. С целью предоставления заинтересованным гражданам полной и актуальной информации о созданных в организации условиях доступности, необходимо в соответствующем разделе официального сайта разместить паспорт доступности организации социальной сферы и контролировать обновление представленной в нем информации.

4) Совершенствовать официальные сайты организаций в части обеспечения понятной структуры сайта (не более 3-х кликов при переходе к нужному разделу, отсутствие дублирования разделов), создание и обеспечение функционирования поисковой системы на сайте для удобства пользователей. Информация в специальном разделе «Сведения об организации» должна быть представлена в виде набора страниц и (или) иерархического списка и (или) ссылок на другие разделы сайта. Информация должна иметь общий механизм навигации по всем страницам специального раздела. Механизм навигации должен быть представлен на каждой странице специального раздела. Доступ к специальному разделу должен осуществляться с главной (основной) страницы сайта, а также из основного навигационного меню сайта. .

б) В связи с ростом числа обращений к информации, размещенной на официальном сайте организации, посредством мобильных устройств, имеющих доступ в интернет, рекомендуется сокращение времени загрузки сайта, а также обеспечение мобильной адаптации сайта.

7) Информацию, размещаемую на официальном сайте организации, необходимо своевременно актуализировать и дополнять в течение 10 рабочих дней с момента произошедшего изменения.

8) Обеспечить на постоянной основе наличие технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта. Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещенной ссылки на анкету.

9) Контролировать актуальность и работоспособность размещенных на официальном сайте ссылок, в том числе на внешние информационные ресурсы.

10) Провести дополнительный инструктаж сотрудников организаций, взаимодействующих с получателями услуг на различных этапах оказания услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения, в том числе при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### **МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»**

#### **Свод отзывов о деятельности организации и предложений от респондентов по улучшению качества условий осуществления деятельности**

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

#### **Перечень недостатков в работе организации, выявленных в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления деятельности**

##### Открытость и доступность информации об организации

По данному критерию организация получила 99,3 баллов из 100. Нет недостатков.

##### Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность

По данному критерию не организованы следующие условия доступности:

- наличие и понятность навигации внутри организации

##### Доступность деятельности для инвалидов

По данному критерию не организованы следующие условия доступности:

- 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
- 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)

#### Доброжелательность, вежливость работников организации

По данному критерию организация набрала 99,5 баллов из 100.0. Нет недостатков.

#### Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций

По данному критерию организация получила 99,5 баллов из 100. Нет недостатков.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### **1. МБУК «Дворец Культуры имени В.И. Ленина»**

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (*орфография и пунктуация обращений сохранены*):

Повышение комфортности условий оказания услуг (в т.ч. Аппаратура и свет слабоват, Больше кресел на входе и поставить куллеры с водой, Зимой холодно в мужском туалете, Кресла заменить, Крышу сделать, Оборудовать туалеты, Нужны душевые кабины, для посещающих фитнес);

Доступность помещений и услуг организации для инвалидов (в т.ч. Более комфортные туалеты для людей с ограниченными возможностями, Больше помощи слепым, Не знаю как попасть в туалет на коляске, Необходим ремонт крыльца и пандусов, Обеспечение доступности для мало мобильных групп населения и людей с ОВЗ, Оборудовать оборудованием Доступная среда ремонт здания среда, Оборудовать туалеты, Отремонтировать фасад, Пандусы в туалеты, а то на коляске по лестнице никак, Пандусы только на площади в Дк их нет);

Открытость и доступность информации об организации (в т.ч. Анонсировать мероприятия);

Проведение ремонта помещений организации (в т.ч. Без ремонта не обойтись, Будет ремонт, поставлю 5,а так на 3, Дк почти возле администрации, неужели нельз сделать внешний вид);

Соблюдение питьевого режима в организации (в т.ч. Доступность питьевой воды, Было бы неплохо, чтобы были кулеры с питьевой водой, Возможность соблюдать питьевой режим);

Рассмотреть возможность увеличения занимаемых организацией площадей (новое здание) (в т.ч. Снести дк и построить новый, Сцена маловата);

Разнообразие досуговой деятельности (в т.ч. Билеты на вечера- кому за 50 дорогие. Нужна 1000 руб на месяц из пенсии, поэтому стало меньше пенсионеров посещать, Больше занятий по интересам по доступным ценам, Больше конкурсов, Больше концертных программ, Больше концертов эстрадных, Больше мероприятий для инвалидов, Вечера для пожилых, Дискотек не хватает, Побольше концертов, Побольше мероприятий).

## **2. МБУК «Междуреченская Информационная Библиотечная Система»**

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления деятельности (*орфография и пунктуация обращений сохранены*):

Повышение комфортности условий оказания услуг (в т.ч. аппарат для горячих напитков, Бесплатный интернет, Больше мест в фойе для ожидания, диванов побольше, зона для индивидуальных занятий, Кофемашину поставить, Не хватает куллера, а лучше кофейни, чтобы можно было почитать и насладиться любимым напитком, нужны парковки для велосипедов, кулеры с питьевой водой, не всё продумано для людей с ограниченными возможностями, Обновить стойки для книг в центральной библиотеке, парковка для велосипедов, Побольше хорошей мебели, Стоянки для велосипедов есть не везде, Уголок с кофе в фойе. Установить указатели отделов литературы. наличие бумажных полотенец. питьевая вода);

Доступность помещений и услуг организации для инвалидов (в т.ч. Для инвалидов улучшение условий, Доступность кресла для инвалидов на территории организации);

Рассмотреть возможность корректировки режима и графика работы организации (в т.ч. Продлите часы работы, В будние дни увеличить время работы);

Оптимизация каналов дистанционного взаимодействия с организацией (в т.ч. Организовать работу с инвалидами дистанционно);

Открытость и доступность информации об организации (в т.ч. Работникам библиотеки нужно обратить внимание на сайт - малоинформативный, не интересный, серый, Больше рекламы предоставляемых услуг);

Проведение ремонта помещений организации (в т.ч. Помещение побольше размером, ремонт, сделайте крыльцо, Сделать ремонт в библиотеке);

Обновление материально-технической базы (в т.ч. больше книг, Больше литературы);

Соблюдение питьевого режима в организации (в т.ч. кулер с водой, питьевую воду);

Рассмотреть возможность увеличения занимаемых организацией площадей (новое здание) (в т.ч. Отдельное здание, а не жилой дом.);

Разнообразие досуговой деятельности (в т.ч. Больше интересных мероприятий для молодежи. Больше квестов, Больше творческих клубов по рукоделию (мало журналов по теме), Есть школа по обучению работе на

компьютере. Нужно еще обучать пожилых работе с гаджетами, Клуб киноманов, любителей аниме, Организовывать встречи для игр в настолки. Проводите больше интеллектуальных соревнований, квизов, квестов. Проводите больше розыгрышей и викторин в Инстаграме. Очень интересно).